STRONG ESAGS – ESCOLA SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Carlos Henrique Silva Bezerra

Cassio Luiz Retrovatto

Clayton Luiz Retrovatto

Josué Vaz Feitosa Prado

Lucas Dourado Bezerra

Viviane Martins Baia

ESPAÇO CLEAN MIND

Santo André

2017

Carlos Henrique Silva Bezerra
Cassio Luiz Retrovatto
Clayton Luiz Retrovatto
Josué Vaz Feitosa Prado
Lucas Dourado Bezerra
Viviane Martins Baia

ESPAÇO CLEAN MIND

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência para a obtenção do grau de Bacharel em Administração à Escola Superior de Administração e Gestão – STRONG ESAGS.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Pinto Vilas Boas

Santo André
2017

B469e

Bezerra, Carlos Henrique Silva
Espaço Clean Mind / Carlos Henrique Silva Bezerra... [et al.]. – Santo André, 2017.
125 f.: il. color.; 30 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Escola Superior de Administração e Gestão STRONG ESAGS, 2017.
Orientador: Prof. Dr. Eduardo Pinto Vilas Boas

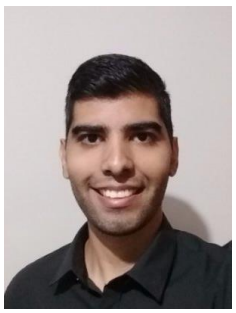
1. Saúde mental. 2. Bem-estar. 3. Atividades em grupo. 4. Viabilidade. I. Retrovatto, Cassio Luiz. II. Retrovatto, Clayton Luiz. III. Prado, Josué Vaz Feitosa. IV. Bezerra, Lucas Dourado. V. Baia, Viviane Martins. VI. Título.

CDU 613

FOTOS DOS AUTORES

Carlos Henrique Silva Bezerra

Cassio Luiz Retrovatto



Clayton Luiz Retrovatto

Josué Vaz Feitosa Prado

Lucas Dourado Bezerra

Viviane Martins Baia

Carlos Henrique Silva Bezerra
Cassio Luiz Retrovatto
Clayton Luiz Retrovatto
Josué Vaz Feitosa Prado
Lucas Dourado Bezerra
Viviane Martins Baia

ESPAÇO CLEAN MIND

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência para a obtenção do grau de Bacharel em Administração à Escola Superior de Administração e Gestão – STRONG ESAGS.

Santo André, 08 de dezembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Eduardo Pinto Vilas Boas
STRONG ESAGS – Escola Superior de Administração e Gestão

Prof. Me. Fábio Alessandro Affonso Antônio
STRONG ESAGS – Escola Superior de Administração e Gestão

Prof. Esp. Valmir Aparecido Conde
STRONG ESAGS – Escola Superior de Administração e Gestão

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho a todos os professores, familiares e amigos que estiveram presentes durante toda a nossa jornada, repleta de aprendizado e experiências que ampliaram o nosso conhecimento e fizeram com que evoluíssemos tanto no âmbito pessoal quanto no profissional.

AGRADECIMENTOS

Aos amigos e familiares, que deram apoio e motivação ao longo dessa intensa jornada.

Ao corpo docente da faculdade STRONG ESAGS, que sempre incentivou a busca contínua pelo conhecimento.

Aos membros do grupo, pois o trabalho em equipe, o esforço e a dedicação de cada um foram fatores fundamentais para a elaboração desta obra.

Por fim, há um agradecimento especial ao Professor Dr. Eduardo Pinto Vilas Boas, cujas dicas e orientações foram essenciais para que este trabalho fosse desenvolvido da melhor forma possível.

"É ótimo celebrar o sucesso, mas mais importante ainda é assimilar as lições trazidas pelos erros que cometemos."

(Bill Gates)

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a viabilidade do Espaço Clean Mind, empresa que visa a proporcionar bem-estar psicológico através de atividades em grupo (Yoga, Meditação e Arteterapia) e serviços especializados (Nutricionista, Psicoterapia, Massoterapia e Acupuntura). Produtos e serviços para a saúde mental estão ganhando relevância para os brasileiros, portanto, o propósito do Espaço Clean Mind é obter lucro nesse mercado e, consequentemente, gerar valor aos envolvidos.

Para a realização do trabalho, foram feitas pesquisas de mercado, concorrentes, fornecedores e previsões financeiras. Através das análises apresentadas ao decorrer da leitura, será possível observar aspectos relacionadas à abertura e operação da empresa.

Diante de tudo isso, foi possível colocar em prática todos os conceitos e aprendizados adquiridos durante o curso e, além disso, foi desenvolvido o espírito empreendedor de cada um dos membros da equipe.

Palavras-chave: Saúde mental; Bem-estar; Viabilidade; Atividades em grupo.

ABSTRACT

This work has the objective to analyze the Clean Mind Space´s viability, a company that aims to provide psychological well-being through group activities (Yoga, Meditation and Art Therapy) and specialized services (Nutritionist, Psychotherapy, Massage Therapy and Acupuncture). Products and services' relevance for mental health are growing fast for Brazilians, therefore, the purpose of Clean Mind Space is to make a profit in this market and, consequently, create value to all involved.

For the accomplishment of the work, surveys of clients, competitors, suppliers and financial forecasts were made. Through the analysis presented during the course of the reading, it will be possible to observe aspects related to the opening and the operation of the company.

With the work, it was possible to put into practice all the concepts and learning acquired during the course and, in addition, it was developed the entrepreneurial spirit of each one of the team members.

Keywords: Mental health; Well-being; Viability; Group activities.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa Business Model Canvas 17
Figura 2 - Cadeia de Valor do Espaço Clean Mind 46
Figura 3 - Matriz BSC 48
Figura 4 - Fluxograma dos processos operacionais 51
Figura 5 - Layout do Piso Térreo 52
Figura 6 - Layout do Primeiro andar 53
Figura 7 - Layout do Segundo andar 53
Figura 8 - Layout do Terceiro andar 54
Figura 9 - Cronograma de atividades do Espaço Clean Mind 65
Figura 10 - Cronograma de Serviços do Espaço Clean Mind 65
Figura 11 - Matriz BCG 66
Figura 12 - Peça publicitária para Facebook e Instagram Ads 71
Figura 13 - Logotipo espaço Clean Mind 74
Figura 14 - Fluxograma da experiência de compra dos novos clientes do Espaço Clean Mind 74
Figura 15 - Organograma Espaço Clean Mind 82
Figura 16 - Matriz SWOT 105

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero 38
Gráfico 2 - Faixa Etária dos entrevistados 38
Gráfico 3 - Cidade em que os participantes da pesquisa residem 39
Gráfico 4 - Problemas vivenciados tais como (ansiedade, stress, depressão, insônia, etc) 39
Gráfico 5 - Ambiente onde vivenciou os problemas 40
Gráfico 6 - Atividades de interesse dos possíveis clientes 40
Gráfico 7 - Valor disposto a pagar pelo serviço 41
Gráfico 8 - Frequência que os clientes pretendem ir ao Espaço Clean Mind 41
Gráfico 9 - Preferência por algum acompanhamento personalizado/especializado 42
Gráfico 10 - Valor disposto a pagar pelo serviço personalizado 42
Gráfico 11 - Período de preferência para realização das atividades 43
Gráfico 12 - Localização de preferência do estabelecimento para realização das atividades 43
Gráfico 13 - Renda Familiar 44
Gráfico 14 - Curva Salarial Espaço Clean Mind 88
Gráfico 15 - Curva Salarial dos MEI's 90

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Prevalência do autorrelato de depressão no Brasil: resultados da Pesquisa Nacional de Saúde, 2013 29
Tabela 2 - Estudo do processo de decisão de compra 32
Tabela 3 - Indicadores de Performance 49
Tabela 4 - Relação de máquinas e equipamentos 55
Tabela 5 - Projeção de capacidade produtiva 56
Tabela 6 - Gastos operacionais contínuos 59
Tabela 7 - Investimento pré-operacional 59
Tabela 8 - Preços Espaço Clean Mind 67
Tabela 9 - Política de desconto 68
Tabela 10 - Ações Promocionais do Espaço Clean Mind. 72
Tabela 11 - Estratégias de fidelização de clientes 75
Tabela 12 - Estimativa de gastos com Marketing 78
Tabela 13 - Headcount Espaço Clean Mind 83
Tabela 14 - Competências de acordo com o nível hierárquico 87
Tabela 15 - Comparação Salários Espaço Clean Mind com o Mercado 89
Tabela 16 - Gastos com remuneração no primeiro ano 89
Tabela 17 - Comparação de Salário/hora do Espaço Clean Mind com o Mercado 91
Tabela 18 - Custo anual com treinamento 92
Tabela 19 - Estimativa de gastos mensais com absenteísmo 92
Tabela 20 - Gastos totais com capital humano 94
Tabela 21 – Investimento total pré-operacional 96
Tabela 22 - Previsão de demanda e faturamento Espaço Clean Mind. 98
Tabela 23 - Total dos custos fixos e variáveis 99
Tabela 24 - Demonstrativo de Resultados para os próximos 5 anos 99
Tabela 25 - Fluxo de Caixa do Espaço Clean Mind 100
Tabela 26 - Lucratividade do Espaço Clean Mind 101
Tabela 27 - Rentabilidade do Espaço Clean Mind 101
Tabela 28 - Ponto de Equilíbrio 102
Tabela 29 - Dados para cálculo CAPM 102
Tabela 30 - Fluxo de Caixa para cálculo da TIR e VPL 103
Tabela 31 - Payback do Espaço Clean Mind 104
Tabela 32 - Previsão de demanda e faturamento no cenário pessimista. 108

Tabela 33 - Previsão de demanda e faturamento no cenário otimista. 108

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – VIABILIDADE DA IDEIA DO NEGÓCIO 17
1.1 Business Model Canvas 17
1.1.1. Proposta de valor 17
1.1.2. Segmentos de mercado 18
1.1.3. Canais de Distribuição 18
1.1.4. Relacionamento com consumidores 18
1.1.5. Fontes de Receita 18
1.1.6. Recursos principais 19
1.1.7. Atividades principais 19
1.1.8. Parcerias principais 19
1.1.9. Estrutura de custos 20
1.2. Análise e diagnóstico da viabilidade da ideia do negócio 20
CAPÍTULO 2 - SUMÁRIO EXECUTIVO 22
2.1. Dados Gerais do Empreendimento 22
2.2. Dados dos Empreendedores 22
2.3. Missão da Empresa e Valores Organizacionais 23
2.4. Forma Jurídica 23
2.5. Enquadramento Tributário 23
2.6. Capital Social e Fonte de Recursos 23
CAPÍTULO 3 – VIABILIDADE ESTRATÉGICA. 25
3.1. Estudo do mercado-alvo (mercado secundário) 25
3.1.1. Mercado Atual 25
3.1.2. Histórico do Mercado 26
3.1.3 Projeções Futuras 27
3.1.4. Tendências de mercado 27
3.2. Estudo dos clientes (dados secundários) 28
3.2.1. Identificação das características demográficas dos clientes 28
3.2.2. Descrição dos interesses e comportamento dos clientes 30
3.2.3. Identificação dos motivos que levam os clientes a consumir os produtos ou serviços da empresa. 31
3.2.3.1. Estudo dos padrões de compras 31
3.2.3.2. Disciplina de Valor 33
3.3. Análise do ambiente geral por meio do modelo das cinco forças competitivas de Porter (2004). 33

3.3.1. Estudo dos concorrentes 33
3.3.2. Estudo dos fornecedores 34
3.3.3. Estudo da barganha dos consumidores 36
3.3.4. Estudo de novos entrantes 36
3.3.5. Estudo de substitutos 37
3.4. Pesquisa de Campo 37
3.5. Delimitação da Estratégia Organizacional 44
3.5.1. Vantagem Competitiva 44
3.5.1.1. Atividades primárias 45
3.5.1.2. Atividades de Apoio 46
3.5.2. BSC e KPIs 47
3.6. Análise e diagnóstico da viabilidade estratégica 49
CAPÍTULO 4 – VIABILIDADE OPERACIONAL 51
4.1. Plano operacional 51
4.1.1. Fluxograma dos processos operacionais 51
4.1.2. Layout ou arranjo físico 52
4.1.3. Máquinas e equipamentos necessários para a produção 54
4.1.4. Projeção da capacidade produtiva, comercial e de prestação de serviços 55
4.1.5. Principais fornecedores 56
4.1.6. Plano logístico e de distribuição 58
4.1.7. Política de qualidade 58
4.2. Estimativa de gastos 58
4.3. Análise e diagnóstico da viabilidade operacional 59
CAPÍTULO 5 - VIABILIDADE MERCADOLÓGICA 61
5.1 Plano de Marketing 61
5.1.1 Produtos e Serviços 61
5.1.2 Matriz BCG 65
5.1.3 MVP 67
5.1.4 Preço 67
5.1.5. Promoção 68
5.1.5.1. Meios de Divulgação 68
5.1.5.2. Ações Promocionais 71
5.1.6. Gestão da marca 73
5.1.6.1. Branding 73

5.1.6.2. Logotipo 73
5.1.7. Fluxograma da experiência de compra dos novos clientes da empresa 74
5.1.8. Estratégias de fidelização de clientes 75
5.1.9. Posicionamento da marca 76
5.2. Previsão e mensuração de demanda 76
5.2.1. Demanda corrente futura 76
5.2.2. Delimitação do Market Share 77
5.3 Estimativa de gastos 77
5.4. Analise de diagnóstico da viabilidade mercadológica. 78
CAPÍTULO 6 - VIABILIDADE DO CAPITAL HUMANO 79
6.1. Projeção de colaboradores 79
6.1.1. Atividades que devem ser desempenhadas na empresa 79
6.1.2. Organograma da empresa 82
6.1.3. Necessidade de pessoal para atendimento operacional 83
6.1.4. Levantamento das necessidades de competências requeridas para cada atividade 84
6.2. Plano de gestão de pessoas 87
6.2.1. Delimitação das formas de recrutamento e seleção 87
6.2.2. Delimitação das formas de remuneração adotadas 88
6.2.3. Políticas de treinamento e desenvolvimento 91
6.2.4. Estimativa de gastos com rotatividade e absenteísmo com base em empresas semelhantes 92
6.2.5. Gastos com segurança do trabalho 93
6.2.6. Delimitação do modelo cultural da empresa com base no modelo de Hofstede (2001). 93
6.3. Gastos totais com capital humano 94
6.4. Análise e diagnóstico da viabilidade do capital humano 94
CAPÍTULO 7 - VIABILIDADE FINANCEIRA 96
7.1. Plano Financeiro 96
7.1.1. Pressupostos da análise financeira 96
7.1.2. Cálculo do Investimento Total 96
7.1.3 Estimativa do Faturamento mensal para os próximos 5 anos 97
7.1.4 Estimativa dos custos fixos e variáveis para os próximos 5 anos 98
7.1.5 Demonstrativo de resultados para os próximos 5 anos. 99
7.1.6. Estimativa do fluxo de caixa futuro para os próximos 5 anos 100

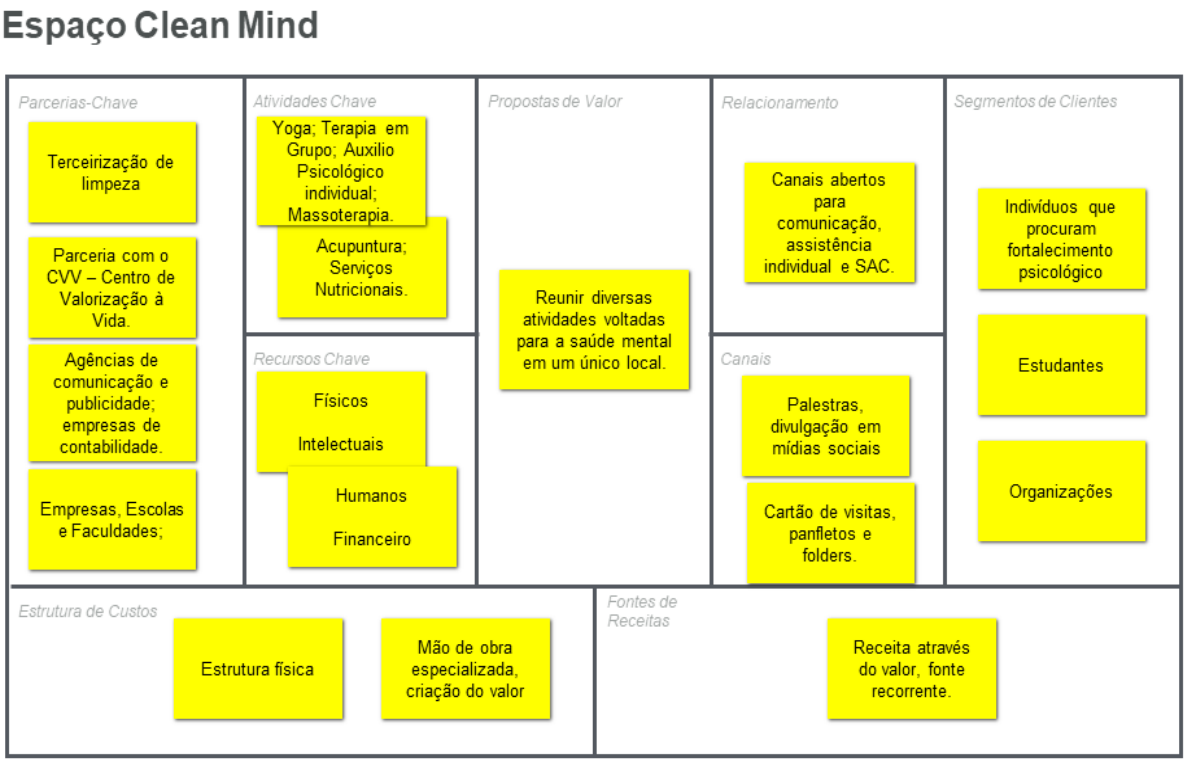
7.1.7 Cálculo e análise dos indicadores de viabilidade financeira 100
7.1.7.1 Lucratividade 100
7.1.7.2. Rentabilidade 101
7.1.7.3. Ponto de Equilíbrio 102
7.1.7.4. Capital Asset Pricing Model, Valor Presente Líquido e Taxa interna de retorno 102
7.1.7.5. Payback 103
7.2. Análise e diagnóstico da viabilidade financeira 104
CAPÍTULO 8 - VIABILIDADE DO NEGÓCIO 105
8.1. Analise SWOT da empresa 105
8.1.1. Forças 105
8.1.2. Fraquezas 106
8.1.3. Oportunidades 106
8.1.4. Ameaças 107
8.2. Cenários 107
8.3. Considerações finais sobre o negócio 108
REFERÊNCIAS 110
APÊNDICES 111

CAPÍTULO 1 – VIABILIDADE DA IDEIA DO NEGÓCIO

1.1 Business Model Canvas

O modelo de negócios a seguir, refere-se à empresa Clean Mind, cuja atividade principal é a oferta de diversas atividades voltadas para o bem-estar mental e emocional tais como: Yoga, Meditação, Arteterapia, Acupuntura, Massoterapia, Psicólogo e Nutricionista, que serão disponibilizadas ao público em um único local. Esse modelo pode ser visto na Figura 1.

Figura 1 - Mapa Business Model Canvas



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

1.1.1. Proposta de valor

O Espaço Clean Mind será um local cujo foco será prevenir e abordar problemas relacionados à saúde mental das pessoas, fazendo com que o stress do dia a dia seja diminuído. As atividades de relaxamento serão realizadas com o intuito de fazer com que a qualidade de vida se eleve e que o consumidor tenha um ganho significativo em sua vida pessoal e profissional.

O local tem por finalidade fazer com que todos que participam das atividades disponíveis encontrem uma forma de se desligar dos problemas gerados pelo

cotidiano e tirem a sobrecarga emocional negativa, que é capaz de causar diversos problemas de saúde (psicológica e fisicamente falando).

A proposta de valor que o negócio almeja trazer envolve a novidade e a customização, pois disponibiliza em um único local diversas atividades e a possibilidade do cliente escolher a grade de atividades a serem realizadas. Desta forma, busca satisfazer uma demanda que não dispõe de uma oferta similar e visa atender necessidades específicas de clientes.

1.1.2. Segmentos de mercado

O público-alvo será composto por pessoas que procuram por uma maior qualidade de vida através de cuidados com a saúde mental e fortalecimento psicológico. Nesse público também estão presentes estudantes (pré-vestibulandos) e colaboradores de organizações de pequeno, médio e grande porte.

1.1.3. Canais de Distribuição

Alcançar o público-alvo através de ações como palestras, divulgação em mídias sociais, panfletos, banners em locais estrategicamente posicionados e elemídia. O serviço será oferecido no próprio estabelecimento, onde os clientes poderão fechar os planos.

1.1.4. Relacionamento com consumidores

Canais abertos para comunicação, assistência individual, através da qualidade e excelência de todos os serviços oferecidos. Por se tratar de uma abordagem nova e personalizada, a empresa buscará reter seus clientes através da experiência diferenciada que irá proporcionar, além de sua estrutura física e conveniência. Também fará com que o consumidor consiga notar uma mudança em sua vida através da aquisição dos serviços e consequente participação nas atividades desenvolvidas no local.

1.1.5. Fontes de Receita

O valor será gerado através das mais diversas formas de serviços que serão disponibilizados num único local. Todos os serviços do campo da saúde mental presentes no mercado são oferecidos de forma individual e possuem como forma de receita a cobrança por consulta ou tratamento realizado. O Espaço Clean Mind terá

planos mensais, trimestrais, semestrais e anuais, contendo atividades pré-determinadas, mas também será flexível, isto é, o cliente poderá escolher as atividades que pretende realizar e pagará de acordo com o que optar por fazer.

A receita pode ser alterada no futuro através da expansão do negócio para novas localidades.

1.1.6. Recursos principais

Os recursos físicos necessários envolvem: a alocação de uma instalação e a compra de móveis. Já os intelectuais abrangem: os psicólogos, nutricionista e os instrutores. No que se refere aos recursos humanos, encontra-se: a contratação de mão de obra direcionada para o atendimento, a manutenção do local e a administração geral. Por fim, o principal recurso financeiro que será utilizado é o capital próprio.

1.1.7. Atividades principais

A mão de obra qualificada será essencial para a empresa, pois contará com profissionais especializados em cada atividade oferecida. Assim, a área de Recursos Humanos terá um papel essencial, pois será responsável pela atração, recrutamento e seleção desses colaboradores. Também é possível citar a área de Marketing, que ficará responsável pela divulgação e comercialização dos serviços que serão disponibilizados. A área financeira também terá um papel importante, no que diz respeito aos fornecedores e ao controle de custos e despesas.

1.1.8. Parcerias principais

Com o objetivo de otimizar o processo das atividades desenvolvidas, o Espaço Clean Mind visa, por meio de parcerias, a redução de custos, ganho de qualidade e produtividade.

As parcerias principais terão como foco: Terceirização de serviços de limpeza; empresas de contabilidade; empresas que estejam dispostas a disseminar os serviços do Espaço Clean Mind para seus funcionários.

1.1.9. Estrutura de custos

Os custos que possuem maior presença e impacto para a empresa são os relacionados à estrutura física e mão de obra especializada.

Dentre os custos fixos estão o aluguel, salários, gastos com água, energia, manutenção, dentre outros. Já em relação aos custos variáveis, o custo com os profissionais especializados que serão responsáveis por ministrar as atividades é o de maior importância.

1.2. Análise e diagnóstico da viabilidade da ideia do negócio

A criação do Espaço Clean Mind tem como objetivo suprir uma demanda crescente e que possui suas necessidades não atendidas integralmente. Atualmente, doenças como a depressão, ansiedade e muitas outras que acometem a população mundial, muitas vezes não são abordadas com a devida atenção.

Dados da OMS[1] (Organização Mundial da Saúde) indicam que o Brasil é o país com o maior número de pessoas com ansiedade e o quinto em número de pessoas com depressão. Ainda conforme dados da OMS, a depressão atinge mais de 322 milhões de pessoas ao redor do mundo. No período entre 2005 e 2015, esse número cresceu mais de 18%. No Brasil[2], esse número corresponde a 5,8% da população (algo em torno de 11,5 milhões de habitantes).

Um grande fator que colabora diretamente para o surgimento de patologias mentais, é o ambiente de trabalho e as condições de sua realização. Por serem grande parte das vezes marcados por pressões constantes, cobranças incessantes, carga exaustiva e muitos outros fatores que colaboram para o incremento do stress e do desgaste, o ambiente de trabalho é capaz de causar danos ao estado psicológico e físico de uma pessoa, tanto que o número de profissionais que se retiram do mercado para tratar de tais problemas está se multiplicando a cada ano que passa. Isso também fica evidenciado com o crescente número de casos de Síndrome de Burnout, distúrbio psíquico proveniente das condições e das atividades laborativas, que está se tornando um notável objeto de estudo por profissionais da área da Psicologia.

---

[1] Disponível em: <http://g1.globo.com/bemestar/noticia/depressao-cresce-no-mundo-segundo-oms-brasil-tem-maior-prevalencia-da-america-latina.ghtml>Acesso em: 11/08/2017.

[2] Disponível em: <http://jornal.usp.br/atualidades/suicidio-entre-jovens-e-um-problema-de-saude-publica-no-brasil/>Acesso em: 13/08/2017.

Muitas empresas vêm trabalhando em questões de clima organizacional e fazendo investimentos em ações que visam o bem-estar de seus colaboradores. Esse número tende a crescer, na medida em que a saúde mental se torna um fator de extrema delicadeza a ser observado também no ambiente corporativo.

Uma das principais consequências que o acúmulo do stress e desenvolvimento de tais doenças podem causar é o suicídio, tema que ainda permanece como uma espécie de tabu na atualidade. Conforme divulgado pela BBC [3]Brasil, o suicídio está geralmente associado a condições mentais e influências do ambiente em que uma pessoa se situa. Também é importante citar que o número tem aumentado progressivamente ao longo dos anos, em todas as faixas etárias. Conforme o Mapa da Violência de 2014 (elaborado pelo sociólogo Julio Jacobo Waiselfisz), a década de 1980 praticamente não teve crescimento (2,7%); na década de 1990 o crescimento foi de 18,8%, e daí até 2012, de 33,3%. O Mapa[4] adicionalmente mostra uma alta de 15,3% entre jovens e adolescentes no Brasil, de 2002 a 2012.

O melhor tratamento a ser realizado, muitas vezes não depende apenas da utilização de medicamentos, e sim da união destes com acompanhamento médico e atividades capazes de fazer com que a mente seja de certa forma “ocupada”.

O relaxamento surge como uma forma eficaz para atingir harmonia, equilíbrio físico e mental, serve para restaurar a vitalidade da mente e como forma de preparação para um período de produtividade.

Ao oferecer um mix de atividades voltadas para o bem-estar mental e emocional (Yoga, Meditação, Massoterapia, Acupuntura, Arteterapia, Psicólogo e Nutricionista), no mesmo local, o Espaço Clean Mind obterá uma receita maior do que obteria se ofertasse apenas uma das atividades e também vale citar que isso contribui para a redução dos custos.

Diante dos fatos apresentados, a criação da empresa visa o atendimento e a oferta de serviços que possam melhorar a qualidade de vida do público alvo num só local, oferecendo praticidade. Em outras palavras, o estabelecimento seria ideal para quem busca o fortalecimento psicológico e melhorias no bem-estar.

---

[3] Disponível em:<http://www.bbc.com/portuguese/brasil-39672513>Acesso em: 13/08/2017

[4] Disponível em: <http://www.mapadaviolencia.org.br/pdf2014/Mapa2014_JovensBrasil_Preliminar.pdf>Acesso em: 13/08/2017.

CAPÍTULO 2 - SUMÁRIO EXECUTIVO

2.1. Dados Gerais do Empreendimento

O Espaço Clean Mind é uma empresa que oferece diversas atividades para o bem-estar mental e emocional, tais como: Yoga, Meditação, Arteterapia, Acupuntura, Massoterapia, serviços prestados por Psicólogo e Nutricionista.

O modelo de negócio está registrado de acordo com o CONCLA (Comissão nacional de Classificação), um serviço oferecido pelo IBGE, como classe 8690-9[5], Atividades de Atenção à Saúde, 8650-0 [6]Atividades de Profissionais da Área de Saúde, 9313-1 [7]Atividades de Condicionamento Físico.

A empresa estará situada na Avenida Goiás, n°1207, em São Caetano do Sul. Neste local serão alocados todos os funcionários das áreas administrativas e serão ministradas as atividades propostas.

2.2. Dados dos Empreendedores

A ideia do negócio surgiu depois de várias análises de novos negócios e devido ao crescimento da procura por serviços de bem-estar mental e emocional. A equipe então se reuniu com o intuito de criar um empreendimento que suprisse integralmente essa demanda, com isso, surgiu a ideia da criação do Espaço Clean Mind.

A estrutura será composta por seis sócios investidores que não atuarão diretamente no negócio. Todos possuem formação em Administração e experiência em áreas específicas, tais como: Carlos Henrique (Recursos Humanos – Remuneração), Cassio Retrovatto (Logística e Recursos Humanos – Departamento Pessoal), Clayton Retrovatto (Finanças), Josué Prado (Logística e Compras), Lucas Dourado (Marketing) e Viviane Martins (Recursos Humanos). Nos apêndices A, B, C, D, E e F, é possível analisar os currículos de cada um dos sócios investidores do Espaço Clean Mind.

---

[5] Disponível em: <https://cnae.ibge.gov.br/?view=classe&tipo=cnae&versao=9&classe=86909> Acesso em:14/11/2017.

[6] Disponível em: <https://cnae.ibge.gov.br/?view=classe&tipo=cnae&versao=9&classe=86500> Acesso em:14/11/2017.

[7]Disponível em:

< https://cnae.ibge.gov.br/?view=subclasse&tipo=cnae&versao=9&subclasse=933100> Acesso em: 14/11/2017.

2.3. Missão da Empresa e Valores Organizacionais

A seguir, serão apresentados a missão, visão e valores do Espaço Clean Mind:

Missão Espaço Clean Mind: Elevar a qualidade de vida dos clientes através de diversas atividades voltadas para o bem-estar psicológico, praticadas em um ambiente relaxante que propicia o fortalecimento mental.

Visão Espaço Clean Mind: Ser um local de referência no Grande ABC Paulista no que diz respeito a pratica de atividades voltadas para o bem-estar até o ano de 2023.

Valores Espaço Clean Mind: Foco no Cliente, Honestidade, Respeito, Integridade, Paixão, Compromisso com o bem-estar.

2.4. Forma Jurídica

O formato da empresa se dará pelo modelo de Sociedade Limitada, composta por seis sócios, cada um contribuindo igualmente com 16,67% do capital total investido.

2.5. Enquadramento Tributário

A forma tributária escolhida pelos sócios foi o Simples Nacional[8], uma vez que a Receita Bruta em 5 anos está abaixo de R$4.800.000,00, conforme nova regra do simples nacional para 2018.

2.6. Capital Social e Fonte de Recursos

O montante investido para o lançamento do projeto é de R$409.144,95 tendo contribuição igualitária dos sócios (R$68.190,83 cada). Este investimento abrange gastos pré-operacionais e também resultado devedor do fluxo de caixa do primeiro ano. Os sócios optaram por utilizar apenas capital próprio para o lançamento e operação do negócio, uma vez que todos os sócios concordaram com essa decisão.

Os seis sócios formarão um conselho que será responsável por: auxiliar na tomada de decisões da empresa, fornecer orientações gerais, colaborar na definição

[8] Disponível em: < http://www8.receita.fazenda.gov.br/SIMPLESNACIONAL/Noticias/NoticiaCompleta.aspx?id=415ad600-7d43-4e55-971b-55df99e95ef3> Acesso em:14/11/2017

dos objetivos, supervisionar o andamento do negócio e também promover a inovação nas mais diversas áreas do empreendimento, devido à heterogeneidade de experiências e competências dos componentes.

CAPÍTULO 3 – VIABILIDADE ESTRATÉGICA.

3.1. Estudo do mercado-alvo (mercado secundário)

A seguir serão apresentadas as principais características do mercado em que o Espaço Clean Mind se insere, sendo que haverá informações específicas para as mais diversas atividades que serão ofertadas pela organização.

3.1.1. Mercado Atual

Dados da OMS (Organização Mundial da Saúde), apontam que a saúde mental é tão importante como a saúde física para o bem-estar dos indivíduos, das sociedades e dos países. Vale ressaltar que só uma pequena minoria dos 450 milhões de pessoas que apresentam perturbações mentais e comportamentais está a receber algum tipo de prevenção e/ou tratamento[9].

A procura por serviços como aulas de Yoga, espaços de Meditação, Musicoterapia, terapias orientais, acompanhamento psicológico individual, a busca por um nutricionista e muitos outros temas e atividades relacionados à qualidade de vida, tende a formar um mercado com muitas oportunidades, visto que, estudos apontam que o segmento de saúde e bem-estar vem crescendo com taxas expressivas, chegando a 7% do Produto Interno Bruto (PIB) do país[10].

Como o Espaço Clean Mind oferece todos esses serviços reunidos num único local, é preciso observar cada um dos mercados dessas atividades com atenção, visto que cada um apresenta suas particularidades.

Englobada no mercado voltado à saúde mental e cuidados psicológicos (alvo da empresa), é possível destacar a Yoga, prática que tem como intuito estabelecer uma conexão entre corpo e mente gerando inúmeros benefícios para seus praticantes. Segundo site da Revista Exame[11], no Brasil essa atividade já conta com cerca de 500 mil praticantes e possui um alto potencial para crescimento, segundo dados da Associação Brasileira de Yoga. A Arteterapia e outras técnicas expressivas também

---

[9] Disponível em: < http://www.who.int/whr/2001/en/whr01_po.pdf/>Acesso em: 03/10/2017

[10] Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/saude-e-bem-estar,d60bb5101f625410VgnVCM1000003b74010aRCRD/>Acesso em: 03/10/2017

[11] Disponível em: <http://exame.abril.com.br/brasil/ioga-ganha-cada-vez-mais-praticantes-no-brasil/>Acesso em: 18/08/2017.

são consideradas intervenções importantes dentro desse novo enfoque mais humano[12].

Se for considerado como base o mercado mundial do bem-estar, segundo o portal G1[13], pesquisas mostram que houve uma movimentação de mais de 3 trilhões de dólares por ano, mas também é preciso atentar que esses números se referem não somente aos serviços direcionados à saúde mental, e sim ao conjunto de serviços físicos e psicológicos.

3.1.2. Histórico do Mercado

A atenção em saúde mental no Brasil vem passando por intensas modificações desde a década de 1980, com a proposta da substituição dos métodos tradicionais de tratamento (hospitais) por uma rede de serviços alternativos. Desde essa época, a ascensão do mercado de terapias alternativas vem produzindo reações junto a diferentes setores da sociedade[14].

O principal público que utiliza esses serviços são pessoas que possuem algum tipo de transtorno psicológico, até mesmo pessoas que lidam com o stress diário. Segundo dados da OMS[15], o número de pessoas com transtornos de ansiedade era de 264 milhões em 2015, com um aumento de 14,9% em relação a 2005. A prevalência na população é de 3,6%.

Dados da Pesquisa Nacional de Saúde[16] de 2013, apontam que cerca de 7,9% da população brasileira sofre de depressão. Entre essas pessoas, 78,8% não recebe nenhum tipo de tratamento, que chega de forma desigual aos pacientes. Estudos recentes [17]mostram que nos últimos cinco anos a demanda por esses tratamentos aumentou algo em torno de 40%.

Com o aumento de patologias relacionadas à saúde mental e a crescente preocupação que o público brasileiro está dando para o tema, um espaço voltado para

---

[12] Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-73142006000100014/>Acesso em:06/10/2017.

[13] Disponível em: <http://g1.globo.com/globo-news/cidades-e-solucoes/videos/v/mundo-sa-mercado-do-bem-estar-movimenta-mais-de-us-3-trilhoes-por-ano-no-mundo/5888063/>Acesso em:18/08/2017.

[14] Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/physis/v13n2/a06v13n2/>Acesso em:06/10/2017

[15] Disponível em:< http://nascecme.com.br/depressao-cresce-no-mundo-todo-e-brasil-e-recordista-em-ansiedade/>Acesso em: 18/08/2017.

[16] Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2016/12/12/Por-que-o-tratamento-de-depress%C3%A3o-%C3%A9-um-privil%C3%A9gio-no-Brasil>Acesso em: 18/08/2017.

[17] Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv91110.pdf>Acesso em: 19/08/2017.

o bem-estar e cuidados com a mente é uma oportunidade de explorar um mercado que apesar de ter vários tipos de serviços diferentes, não possui um local que concentre um mix deles em um mesmo ambiente.

3.1.3 Projeções Futuras

O setor de serviços vem crescendo com taxas expressivas e o segmento de saúde e bem-estar desponta com grande destaque[18]. Esse mercado conta com uma série de novos vetores de crescimento, tais como a ascensão das classes sociais e o envelhecimento da população (um novo mercado [19] a ser explorado que está associado a busca de descanso e vitalidade).

O Plano de Ação para Saúde Mental[20] (PASM) 2013-2020, aponta que entre 76% e 85% das pessoas com problemas de saúde mental e que vivem em países de baixa e média renda não recebem o tratamento ideal, nisso inclui-se o Brasil. Com isso, é de se esperar que locais focados para o tratamento desses problemas sejam criados.

3.1.4. Tendências de mercado

Como já dito anteriormente, o setor de serviços voltados para o bem-estar e a saúde psicológica está em constante crescimento, e a cada dia que passa, a população vê a importância e os benefícios relacionados ao cuidado com a mente.

O mercado tende a abertura de novos locais voltados para terapias alternativas, atividades de relaxamento e até clínicas psicológicas, porém nenhum desses é capaz de oferecer todos esses serviços num único lugar com um custo favorável e com a qualidade esperada pelo público.

---

[18] Disponível em: < http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/saude-e-bem-estar,d60bb5101f625410VgnVCM1000003b74010aRCRD/> Acesso: 16/092017

[19] Disponível em:< http://www.sebraemercados.com.br/oportunidade-para-o-segmento-de-saude-e-bem-estar/>Acesso em: 19/08/2017.

[20] Disponível em: <http://www.simers.org.br/2016/10/saude-mental-em-numeros-e-seus-desafios/> Acesso em: 19/08/2017.

3.2. Estudo dos clientes (dados secundários)

3.2.1. Identificação das características demográficas dos clientes

O Espaço Clean Mind terá como objetivo principal oferecer fortalecimento para a saúde mental, através de atividades e terapias alternativas. Portanto, para estudo dos clientes, serão abordadas características demográficas da população que apresentam fatores que podem afetar a saúde mental, possibilitando a identificação de características de um possível público potencial.

A saúde mental está relacionada a um estado de bem-estar individual, no qual o indivíduo sabe lidar com suas emoções, reconhecer seus limites e possui capacidade de se amar, trabalhar e se relacionar com os outros. A seguir serão apresentados dados demográficos referentes a dois dos principais fatores que podem prejudicar a saúde mental das pessoas: a depressão e o stress.

Depressão

O estudo "Uma investigação dos determinantes socioeconômicos da depressão mental no Brasil com ênfase nos efeitos da educação" (SANTOS; MARCELO, KASSOUF; ANA, 2007) [21] , demonstrou a relação entre fatores socioeconômicos e depressão mental a partir de dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicilio (PNAD) de 2003, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A partir da pesquisa, foi possível notar que da amostra selecionada, 4% dos homens tinham depressão na época da pesquisa, ao mesmo tempo em que 11% das mulheres possuíam a doença, indicando que as mulheres são as mais afetadas. Notou-se também que a solidão é supostamente um fator para desenvolvimento da depressão, pois segundo a pesquisa, o percentual de não depressivos era maior em famílias composta por cinco ou mais indivíduos, e que o percentual era menor na participação daqueles que viviam sozinhos.

Com os dados da Pesquisa Nacional de Saúde 2013, abordados no artigo "Prevalência do autorrelato de depressão no Brasil: resultados da Pesquisa Nacional de Saúde, 2013." (STOPA;SHEILA, MALTA;DEBORAH, OLIVEIRA;MAX,LOPES; CLAUDIA,MENEZES;PAULO, KINOSHITA;ROBERTO,2013), [22] foi possível ter um

[21] Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-80502007000100001> Acesso em: 20/08/2017.

[22] Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/rbepid/v18s2/1980-5497-rbepid-18-s2-00170> Acesso em: 20/08/2017.

diagnóstico médico de depressão na população brasileira de adultos (≥ 18 anos), segundo sexo, faixa etária, raça/cor da pele, nível de escolaridade, local de residência e grandes regiões. Através da pesquisa foi possível identificar que o predomínio de autorrelato de depressão em adultos no Brasil foi de 7,6%, sendo maior em mulheres, e pessoas que se autodeclararam brancas. Adicionalmente, as maiores prevalências foram em pessoas entre 60 e 64 anos e também para aquelas com ensino superior completo, 8,7%. Em questão de local de residência o predomínio foi em pessoas na Região Sul 12,6% e residentes na região urbana 8,0%. Na tabela 1, é possível analisar as porcentagens citadas no texto acima e também é possível verificar o intervalo de confiança do estudo.

Tabela 1 - Prevalência do autorrelato de depressão no Brasil: resultados da Pesquisa Nacional de Saúde, 2013

Variáveis	Autorrelato de depressão	
	n*	% (IC95%)
Sexo		
Masculino	2.714.000	3,9 (3,5 - 4,4)
Feminino	8.464.000	10,9 (10,3 - 11,6)
Faixa etária (anos)		
18 - 29	1.484.000	3,9 (3,3 - 4,5)
30 - 59	7.177.000	8,8 (8,2 - 9,4)
60 - 64	937.000	11,1 (9,1 - 13,1)
65 - 74	1.119.000	9,9 (8,3 -11,5)
75+	462.000	6,9 (5,3 - 8,5)
Nivel de escolaridade		
Sem instrução e fundamental incompleto	4.907.000	8,6 (7,9 - 9,3)
Fundamental completo e médio incompleto	1.578.000	6,9 (5,9 - 8,0)
Médio completo e superior incompleto	3.071.000	6,4 (5,8 - 7,0)
Superior completo	1.623.000	8,7 (7,5 - 9,9)
Raça/cor da pele		
Branca	6.229.000	9,0 (8,3 - 9,6)
Preta	726.000	5,4 (4,4 - 6,4)
Parda	4.121.000	6,7 (6,1 - 7,3)
Local de residência		
Urbana	10.048.000	8,0 (7,5 - 8,4)
Rural	1.131.000	5,6 (4,9 - 6,3)
Regiões		
Norte	336.000	3,1 (2,7 - 3,5)
Nordeste	1.951.000	5,0 (4,5 - 5,5)
Sudeste	5.404.000	8,4 (7,6 - 9,2)
Sul	2.716.000	12,6 (11,2 - 13,9)
Centro - Oeste	772.000	7,2 (6,4 - 8,0)
Brasil	11.179.000	7,6 (7,2 - 8,1)

Fonte: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-80502007000100001> Acesso em: 20/08/2017.

Stress

Uma pesquisa realizada em São Paulo pelo Centro Psicológico de Controle de Stress (CPCS), [23] abordou pessoas que transitavam pelo Aeroporto de Cumbica e no Conjunto Nacional para responder ao Inventário de Sintomas Informatizado sobre stress. A pesquisa identificou que 32% das pessoas entrevistadas tinham sinais significativos de stress, sendo 19% mulheres e 13% homens.

De acordo com análise feita pela SulAmérica, denominada 5º Estudo Saúde Ativa[24], pessoas com a faixa etária entre 24 e 37 anos tendem a ser mais estressadas. A faixa etária possui altos níveis de classificação de stress (alto e moderado) com 37,1%.

Uma síndrome que vem ganhando popularidade mundialmente e está ligada ao alto nível de stress, é a síndrome de Burnout, caracterizada por transtornos mentais e físicos relacionados ao trabalho. Segundo (SANDEBER,SHERYL; GRANT,ADAM), [25]as mulheres estão mais propensas a sofrer com a síndrome. Para o pesquisador Waldemir Borba, as categorias mais atingidas pela síndrome de Burnout são: professores, médicos e enfermeiros.

Levando em consideração os dados demográficos dos dois fatores abordados anteriormente, é possível determinar que há uma grande possibilidade de que os clientes em potencial para o Espaço Clean Mind sejam em sua maioria, mulheres que residem em áreas urbanas e com uma faixa etária abrangente de 24 a 65 anos.

3.2.2. Descrição dos interesses e comportamento dos clientes

Os serviços ofertados são consumidos pelos clientes de uma vez por semana até todos os dias. O consumo é feito diretamente em clínicas e lugares especializados que dispõem dessas atividades voltadas para o bem-estar psicológico. Os principais meios de comunicação que atingem esse público são: internet e mídia *out of home* (publicidade “ao ar livre”). Em relação aos preços, as principais atividades que são ofertadas na proposta da empresa possuem as seguintes características:

---

[23] Disponível em: <http://www.estresse.com.br/publicacoes/stress-na-atualidade-qualidade-de-vida-na-familia-e-no-trabalho>. Acesso em: 22/08/2017.

[24]Disponível em: <http://sulamerica.comunique-se.com.br/Download.aspx?Arquivo=bSQYDNKVd1Dqe6syo0rC2w==> Acesso em: 22/08/2017.

[25] Disponível em: <http://www.nytimes.com/2010/08/02/nyregion/02burnout.html?mcubz=0> Acesso em: 22/08/2017.

- Yoga: a média costuma ficar entre os R$ 200,00 e R$ 400,00 ao mês para cerca de duas aulas por semana. No entanto, esse valor pode chegar a até R$ 800,00 dependendo do estúdio e de quão privada (número de alunos presentes) a aula é;
- Terapias Orientais: através de pesquisas envolvendo as empresas que oferecem tais serviços, a média de preços para quem pratica uma vez por semana costuma ser de R$120,00 a R$ 150,00 mensais, com aulas particulares que podem chegar a até R$ 180,00 por mês;
- Arteterapia: Nessa área, não existem muitos profissionais especializados no Brasil. É uma atividade que está ganhando notoriedade e tende a crescer cada vez mais nos próximos anos;
- Meditação: Englobando as mais diversas vertentes dessa prática, os preços em média variam de R$100,00 a R$ 500,00 dependendo da carga horária.

3.2.3. Identificação dos motivos que levam os clientes a consumir os produtos ou serviços da empresa.

3.2.3.1. Estudo dos padrões de compras

A tabela 2 mostra o estudo do processo de decisão de compra, de acordo com o modelo de cinco estágios da decisão de compra de Kotler e Keller (2012), que leva em conta as necessidades do consumidor perante uma etapa específica da compra e o que a empresa deve fazer para atendê-las:

Tabela 2 - Estudo do processo de decisão de compra

Tipo	Consumidor	Espaço Clean Mind
Reconhecimento do problema	O consumidor busca praticar atividades voltadas para a saúde mental, bem-estar e aumento da qualidade de vida.	Oferecer serviços voltados para a saúde mental.
Busca de Informações	Por meio da internet, através de pesquisas (Google AdWords) e mídias sociais (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn). Além disso, divulgação boca a boca.	Utilizar ferramentas de marketing para desenvolver ações de acordo a estratégia da empresa, visando divulgar a marca e os serviços prestados.
Avaliação de Alternativas	Os clientes listam quais são as opções disponíveis no mercado e leva em conta fatores como preço, localização, disponibilidade de horário (podem levar em conta experiências passadas na hora da tomada de decisão).	Mostrar ao Cliente o diferencial do Espaço Clean Mind, de modo a destacar os benefícios perante a concorrência.
Decisão de Compra	O consumidor avalia a marca da empresa e sua reputação no mercado, além de ter a certeza de que o serviço alcançará todas as suas expectativas.	Disponibilizar um mix de serviços que seja capaz de satisfazer as necessidades do cliente.
Comportamento pós-compras	Avalia se teve suas necessidades supridas e também o nível de qualidade do serviço consumido.	Elaborar um canal de comunicação (via internet e telefone), onde os clientes sejam capazes de opinar a respeito dos serviços prestados e possam dar sugestões de melhoria.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

3.2.3.2. Disciplina de Valor

O Espaço Clean Mind estará inserido na disciplina de intimidade com o cliente, pois todos os serviços são oferecidos em prol de fazer com que o consumidor vivencie uma experiência customizada de acordo com as suas necessidades e desejos. Além disso, tem o intuito de fazer com que o cliente se sinta confiante em usufruir e indicar para consumidores em potencial os serviços da empresa.

Uma relação de confiança com os clientes é capaz de formar laços duradouros, que são a base de sustentação para toda e qualquer organização que ofereça serviços personalizados ao público.

3.3. Análise do ambiente geral por meio do modelo das cinco forças competitivas de Porter (2004).

3.3.1. Estudo dos concorrentes

Os concorrentes diretos do Espaço Clean Mind, ou seja, aqueles que oferecem serviços semelhantes e visam alcançar o mesmo nicho de mercado são: academias de Yoga e Meditação, SPAs, clínicas de massagem e clínicas de terapias holísticas.

As academias de Yoga e Meditação podem ser encontradas em todas as regiões do Brasil e o preço médio das aulas costuma ficar entre R$ 200,00 e R$ 400,00 ao mês, para cerca de duas aulas na semana. O horário de funcionamento das academias geralmente é das 07h00 até 20h00, sendo que os períodos da manhã e da noite são os que possuem a maior oferta de aulas. Os pagamentos ocorrem mensalmente ou por aulas, por meio de dinheiro, cartão de débito ou crédito. Algumas academias, para fidelizar os clientes, apresentam descontos em pacotes com maior duração.

O SPA é um estabelecimento comercial ou turístico que oferece atividades de saúde, beleza e bem-estar. Atualmente, no Brasil existem SPAs com diversos tipos de especialidades, como: médicos, de emagrecimento e para tratamentos estéticos, sendo que a oferta é maior para os dois últimos respectivamente. Também é possível encontrar diferentes tipos de SPAs de acordo com o período de permanência do consumidor no estabelecimento, os tipos mais conhecidos são: o convencional, onde se costuma passar no mínimo 7 dias para receber tratamentos diversos, o SPA Resort, que é utilizado para passar as férias sem o comprometimento de dieta e tratamentos,

e por fim o Day SPA, no qual se passam somente algumas horas para realizar tratamentos específicos. Os preços das diárias nos SPAs convencionais e resorts no Estado de São Paulo variam entre R$ 200,00 até R$ 700,00, para os Day SPAs os valores das diárias oscilam entre R$ 200,00 a R$ 300,00. Segundo a Associação Brasileira de Clinicas e SPAs (ABCSpas)[26], o mercado movimenta hoje R$ 370 milhões ao ano no Brasil.

As clínicas de massagem já estão no mercado brasileiro há algum tempo oferecendo terapias japonesas de massagem, o preço médio de uma hora de massagem é R$ 100,00, sendo que na maioria das clinicas é possível fechar pacotes e receber descontos.

Para o Espaço Clean Mind, os concorrentes diretos que apresentam maior competitividade são as clínicas de terapias holísticas, pois elas oferecem tratamentos alternativos semelhantes ao do espaço, como por exemplo, Acupuntura e Massoterapia. A maioria das clínicas holísticas no mercado oferecem as terapias por preços individuais, sendo que os preços das terapias variam entre R$ 80,00 a R$ 150,00, porém, algumas também oferecem a opção de pacotes com descontos. Geralmente o horário de funcionamento das clínicas é das 08h00 às 19h00.

O diferencial do Espaço Clean Mind será oferecer todas as atividades e serviços prestados pelos concorrentes em um único local. Em relação ao preço, o local oferecerá descontos progressivos de acordo com o consumo.

Também é importante citar que o local disponibilizará atividades depois das 20h00 e avaliação psicológica prévia para ajudar o consumidor a identificar qual a melhor atividade/serviço para seu perfil.

Segundo o modelo de configuração de mercado de Mankiw (2009), é possível enquadrar o Espaço Clean Mind em um mercado perfeitamente competitivo, pois não há barreiras de entrada e saída no mercado e o mesmo possui muitos compradores e vendedores.

3.3.2. Estudo dos fornecedores

Os fornecedores do Espaço Clean Mind serão escolhidos de forma a utilizar o know-how dos serviços ofertados. Esta escolha levará em conta certos critérios, tais

[26] Disponível em: http://www.revistahotelnews.com.br/portal/carreira_open.php?req_url=002&id_spa=272>Acesso em: 25/08/2018.

como: forma de pagamento, tempo de mercado das empresas e qualidade dos serviços.

A seguir serão listados os principais fornecedores para o Espaço Clean Mind e seu respectivo poder de barganha:

- Fornecedores de Colchonetes: Os colchonetes serão utilizados pela empresa para a oferta das atividades de Yoga e Meditação. A compra dos mesmos deve ocorrer anualmente, tendo em vista que é um material de média duração. É possível achar no mercado diversos fornecedores desse material, principalmente em grandes e-commerces, como por exemplo, Submarino e Lojas Americanas, e o preço entre os fornecedores é similar. Portanto, considerando-se a quantidade de ofertantes e os preços, esses fornecedores terão baixo poder de barganha para a empresa;
- Fornecedores de Macas: O Espaço Clean Mind precisará das macas para suas instalações físicas, principalmente para a Massoterapia e Acupuntura. Esses fornecedores apresentam baixo poder de barganha para a empresa, pois há uma grande quantidade dos mesmos no mercado e o material que a empresa irá adquirir será com pouca frequência;
- Fornecedores de Cremes e Óleos para Massagem: Esses materiais serão a principal matéria prima para o serviço de Massoterapia oferecido pela empresa e sua compra está prevista para ocorrer mensalmente. Assim como os colchonetes, também é possível encontrar esses materiais em grandes e-commerces e existem diversos fornecedores no mercado, porém, por se tratar de materiais de uso contínuo, a empresa buscará alguma parceria no mercado. Para a empresa, esses fornecedores possuem baixo poder de barganha devido ao baixo grau de diferenciação do produto no mercado;
- Fornecedores de agulhas: As agulhas são o principal material para o serviço de Acupuntura. Assim como imaginado para os cremes e óleos de massagem, para esse material a empresa também tem como objetivo fechar parceria com algum fornecedor. Verificando o mercado, foi possível identificar um grande número de fornecedores com preços

semelhantes, portanto, os mesmos apresentam baixo poder de barganha;

- Fornecedores de Serviços: Os Microempreendedores Individuais (MEI's), serão os responsáveis por ministrar as aulas no Espaço Clean Mind. Por se tratar de profissionais extremamente qualificados e com conhecimentos aprofundados em suas respectivas áreas de atuação, os MEI's possuem um alto poder de barganha, visto que são poucos aqueles disponíveis no mercado que se encaixam nos padrões de qualidade da organização.

Considerando-se todos os fornecedores listados acima, é possível concluir que os mesmos oferecem baixo poder de barganha para o Espaço Clean Mind (com exceção aos MEI's), devido à grande quantidade de empresas e baixa diferenciação no mercado.

3.3.3. Estudo da barganha dos consumidores

O poder de barganha para o Espaço Clean Mind é baixo, considerando um número relevante de pessoas que precisam de atendimento voltado para a saúde mental, que atualmente no Brasil corresponde a 12% da população, segundo dado divulgado pela Agência Nacional de Saúde Complementar[27] , e também pelo alto custo de mudança que o consumidor encontrará após utilizar os serviços do Espaço Clean Mind, devido ao fato da empresa reunir diversas atividades voltadas para saúde mental em um único local e com descontos progressivos a cada atividade.

3.3.4. Estudo de novos entrantes

A inserção no mercado de saúde mental possui uma baixa barreira de entrada, devido à baixa exigência de capital e ao fácil acesso aos recursos necessários para abertura de empresas. Portanto, visando diminuir a ameaça de novos entrantes no mercado o Espaço Clean Mind ofertará diversas atividades voltadas para o mercado em um único local, além de estratégias de fidelização de clientes.

[27] Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/Plano_de_saude_e_Operadoras/Area_do_consumidor/diretrizes_assistenciais.pdf >. Acesso em 02/10/2017.

3.3.5. Estudo de substitutos

Academias e serviços voltados para a prática de atividades físicas apresentam grande potencial de substituição para o Espaço Clean Mind, uma vez que a prática regular de exercícios auxilia na saúde mental. Para mitigar esse risco de substituição, a empresa oferecerá como diferencial atividades que trabalham diretamente a mente e o relaxamento.

Outros serviços que apresentam potencial para substituição são plataformas virtuais que oferecem aulas de Yoga e Meditação, bem como terapias psicológicas. Perante esse substituto, a empresa tem como diferencial proporcionar tais atividades em grupo, pois segundo o estudo ”Atividades Grupais na Saúde Mental[28]” (RIBEIRO, LORENA ARAUJO; MARIN, LAMARA LAIS; SILVA, MARCELA TEODORO DE REZENDE, 2014), as atividades grupais são capazes de proporcionar a pessoas com transtornos mentais, através do convívio social, o exercício de vida política e comunitária.

3.4. Pesquisa de Campo

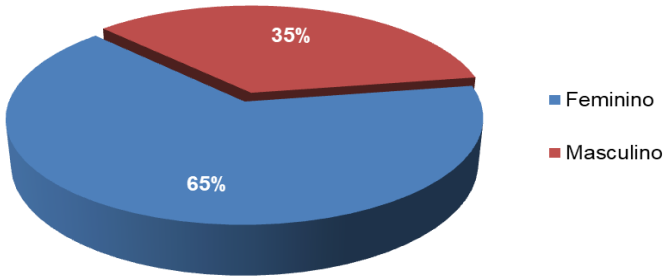
Depois de realizada a pesquisa de campo, vários aspectos foram observados, tais como: gênero, idade, cidade em que reside, se vivencia ou já vivenciou problemas (por exemplo: ansiedade, stress, depressão, insônia, etc), em qual ambiente vivencia ou vivenciou estes problemas, atividades que gostariam de realizar, com qual frequência pretendem ir ao local, renda familiar e qual valor estão dispostos a pagar para usufruir das atividades que o Espaço Clean Mind irá oferecer.

Foi utilizado o *Google Forms* para elaboração da pesquisa e esta foi compartilhada via rede social (*Facebook*). Como resultado, se obteve 380 respostas, sendo que a maior parte foi da região do Grande ABC. A seguir estão os resultados que a equipe do Espaço Clean Mind identificou:

A maioria dos respondentes da pesquisa (65%), pertence ao gênero feminino, conforme pode ser visto no Gráfico 1, o que coincide com os dados apresentados na pesquisa secundária, que aponta o público feminino como o principal interessado em tais serviços.

[28] Disponível em: < https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/9980> Acesso em 29/08/2017

Gráfico 1 - Gênero

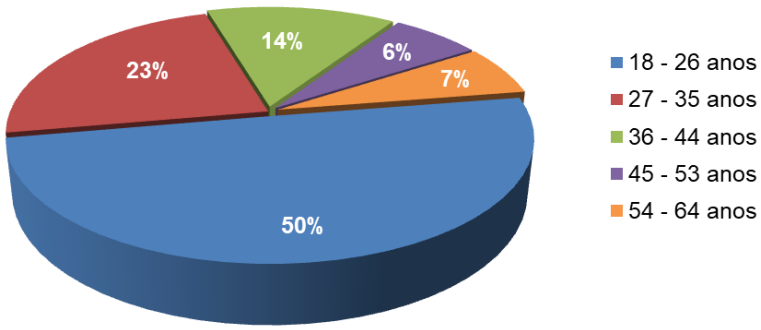


Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Foi possível identificar que pessoas com idade entre 18-26 anos e 27-35 anos tendem a ser a maior fonte de receita em potencial, cerca de 70%. Isso ocorre devido à preocupação que este público vem tendo em decorrência dos problemas ocasionados pelo trabalho, situações familiares, ambiente acadêmico, etc.

No gráfico 2, estão presentes os dados referentes à idade do público respondente:

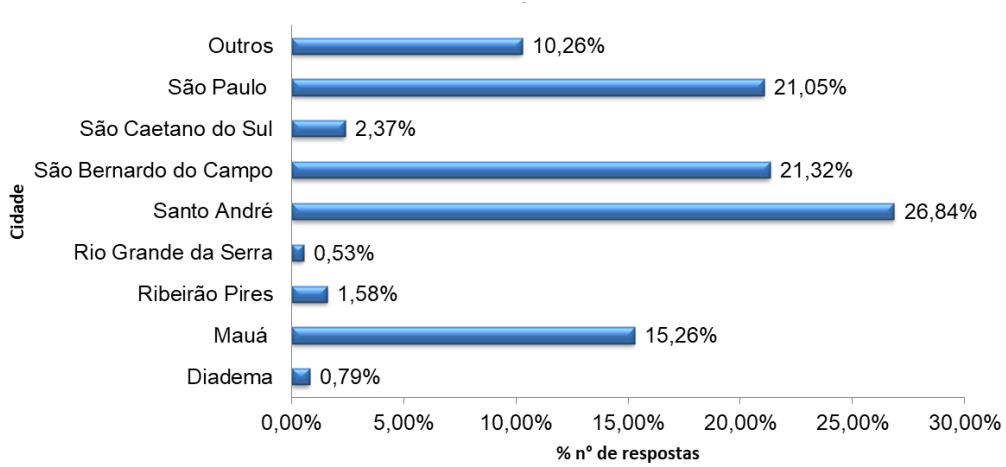
Gráfico 2 - Faixa Etária dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

As cidades da região do Grande ABC totalizaram 68,68% do número total de respostas obtidas (380), sendo todas as respostas positivas com relação à possibilidade de utilizar os serviços que o Espaço Clean Mind irá ofertar, se caracterizando assim como um local com potencial em que a empresa pode se instalar. Os resultados da pesquisa podem ser vistos no gráfico 3.

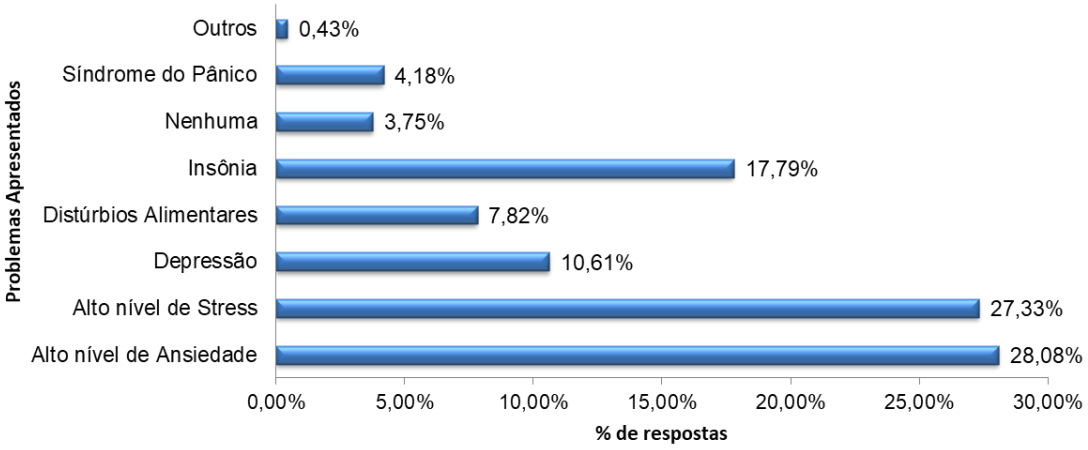
Gráfico 3 - Cidade em que os participantes da pesquisa residem



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

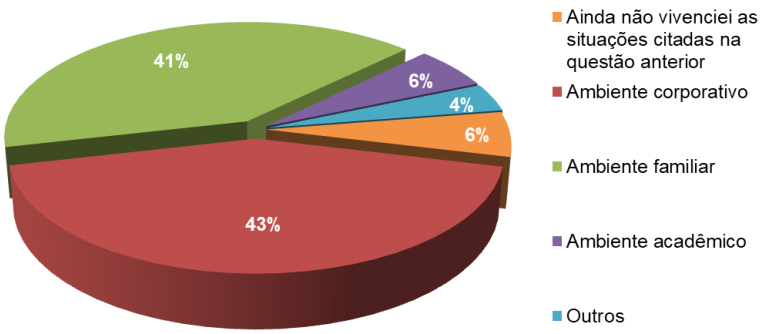
Foi possível identificar que 99,57% das pessoas que responderam à pesquisa já vivenciaram ou vivenciam problemas como ansiedade, stress, insônia, depressão, entre outros, e estes estão diretamente relacionados em sua maioria com o ambiente corporativo e ambiente familiar, como pode ser visto nos gráficos 4 e 5.

Gráfico 4 - Problemas vivenciados tais como (ansiedade, stress, depressão, insônia, etc)



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

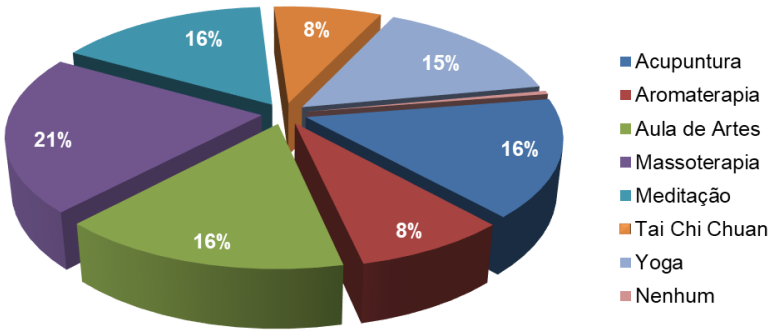
Gráfico 5 - Ambiente onde vivenciou os problemas



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Entre as atividades que o Espaço Clean Mind irá oferecer, 21% dos possíveis clientes realizariam a Massoterapia, 16% realizariam Acupuntura, Aula de artes e Meditação; 15% Yoga; 8% Aromaterapia e Tai Chi Chuan. Apenas 3 pessoas não demonstraram interesse nas atividades que serão oferecidas, como pode ser visto no gráfico 6.

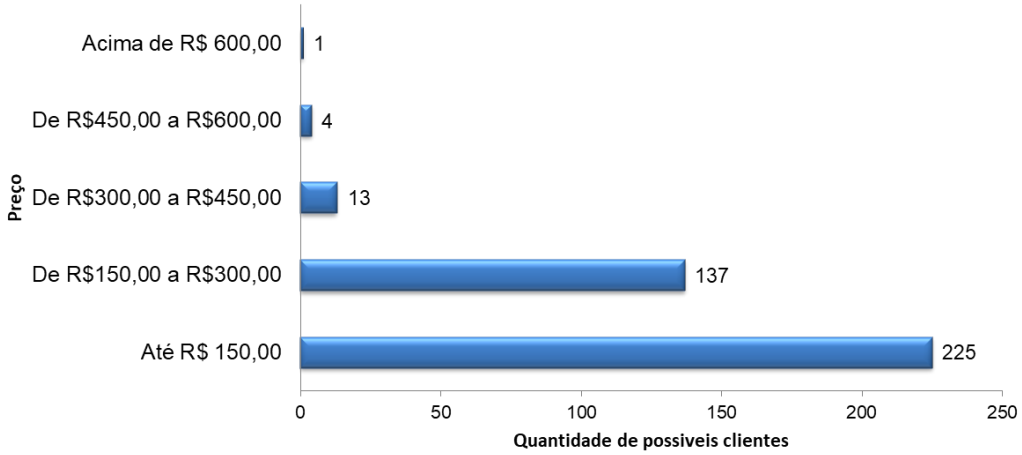
Gráfico 6 - Atividades de interesse dos possíveis clientes



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

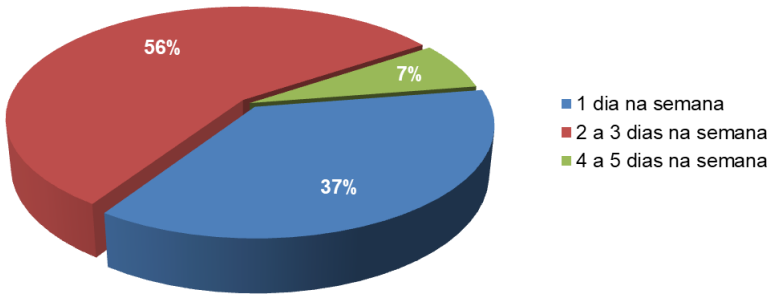
Nos gráficos 7 e 8, é possível identificar que a maioria dos possíveis clientes pretendem frequentar o Espaço Clean Mind no máximo 3 vezes na semana, sendo que 59% das 380 respostas obtidas pagariam até R$150,00 e 36% pagariam entre R$150,00 a R$300,00. Essa média de valor convém com o que o Espaço Clean Mind irá oferecer aos seus clientes.

Gráfico 7 - Valor disposto a pagar pelo serviço



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

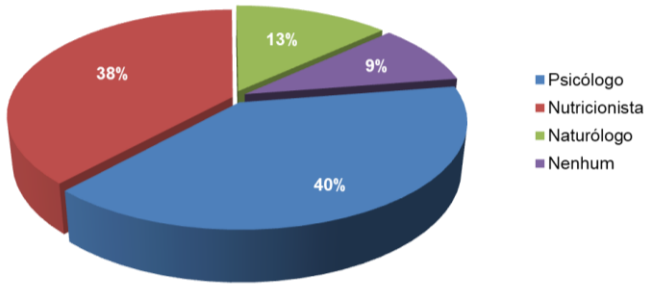
Gráfico 8 - Frequência que os clientes pretendem ir ao Espaço Clean Mind



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

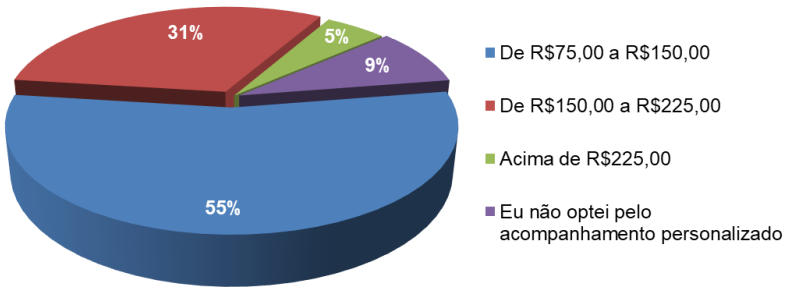
Foi possível identificar que 91% dos possíveis clientes estão dispostos a realizar um acompanhamento personalizado com um especialista (Psicólogo, Nutricionista ou Naturólogo), sendo que 55% pagariam de R$75,00 a R$150,00 por este serviço adicional; 31% desembolsariam de R$150,00 a R$225,00; 5% acima de R$225,00 e 9% não optariam por esse serviço. O acompanhamento personalizado é uma forma de atrair mais clientes ao local, além de ter grande importância financeira para o Espaço Clean Mind, como pode ser visto no gráfico 9.

Gráfico 9 - Preferência por algum acompanhamento personalizado/especializado



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Gráfico 10 - Valor disposto a pagar pelo serviço personalizado

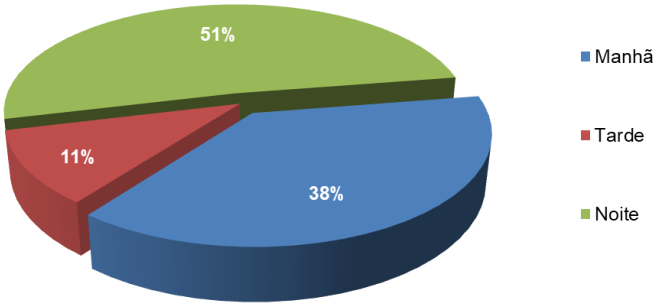


Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

O período de preferência dos participantes da pesquisa foi o noturno, com 51% da preferência, logo em seguida aparece o período matutino, com 38% e por último, o vespertino com 11%. Conforme dados apresentados no gráfico 11.

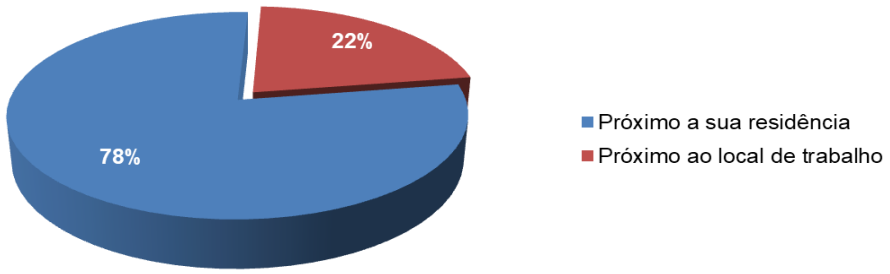
Já em relação à localização, a preferência foi pelo local estar próximo à residência, como pode ser visto no gráfico 12.

Gráfico 11 - Período de preferência para realização das atividades



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

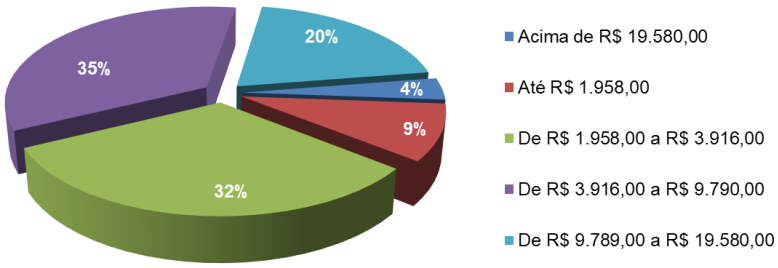
Gráfico 12 - Localização de preferência do estabelecimento para realização das atividades



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Já na renda familiar, a maioria do público respondente se enquadra na Classe C com 35% e Classe D com 32%, logo em seguida encontra-se a classe B, com 20% do total. Isso significa que o público em potencial possui renda conforme indicado no gráfico 13.

Gráfico 13 - Renda Familiar



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Através da pesquisa foi possível concluir que o público respondente (público em potencial do Espaço Clean Mind), tende a ser em sua maioria composto pelo gênero feminino, localizado principalmente no Grande ABC que é o local escolhido para as instalações. Além disso, quase todos os respondentes afirmaram já ter passado por situações como: ansiedade, stress, depressão, insônia, etc., sendo que vivenciaram essas situações especialmente no ambiente corporativo e no ambiente familiar.

De acordo com as pesquisas, os respondentes também demonstraram interesse pela prática de diversas atividades proporcionadas pelo Espaço Clean Mind e adicionalmente, foi apontado que a maioria tem preferência por frequentar por volta de 3 vezes na semana. O horário para ida ao local ficou dividido entre quem optaria por frequentar no período noturno e no matutino.

Outras características também foram levantadas e analisadas, tais como, o valor que o público em potencial estaria disposto a pagar pelos serviços, sua renda e a preferência por fazer as atividades perto de casa.

3.5. Delimitação da Estratégia Organizacional

3.5.1. Vantagem Competitiva

Utilizando os conceitos do modelo de cadeia de valor de Porter (2004), será possível observar quais são os pontos-chave do Espaço Clean Mind.

3.5.1.1. Atividades primárias

Logística de entrada: A empresa (por se tratar de uma organização de serviços), não utiliza insumos na forma de produtos na sua criação de valor, mas sim mão de obra especializada (profissionais que irão realizar as atividades do centro de relaxamento). O relacionamento com esses profissionais será estritamente pela forma de MEI (Microempreendedor Individual), isto é, cada profissional será contratado como se fosse um fornecedor ou empresa, fazendo com que a relação não tenha vínculo empregatício. Pela visão do fornecedor, um dos benefícios que pode ser observado é a remuneração, sem responsabilidade em adquirir novos alunos.

Processo operacional: As aulas no Espaço Clean Mind serão realizadas em salas modulares. Sendo assim, o layout vai se adaptar ao tamanho da turma e necessidade de espaço. Dessa forma, o Espaço Clean Mind terá um ambiente flexível, sem limitação da quantidade de salas ou de pessoas, sendo possível realizar atividades individuais e coletivas usando o ambiente inteiro. Com isso, será implantada a montagem e adequação do melhor modo possível para a aula que irá ser realizada.

Logística de Saída: As aulas serão ministradas de hora em hora, podendo ser realizadas tanto em grupo quanto de modo individual, sempre acompanhadas por um profissional especializado e em um ambiente com todos os materiais necessários para a sua realização.

Marketing: O Espaço Clean Mind oferece um produto diferenciado em relação ao mercado, pois concentra em um mesmo lugar diversas atividades relacionadas ao bem-estar mental e emocional, sendo assim, o cliente não precisa se deslocar a diversos lugares para obter os serviços.

Outro diferencial é o plano de negócio, pois o Espaço Clean Mind oferece aos clientes a possibilidade de escolher sua própria grade de atividades junto com a frequência em que irá realizá-las. Haverá também descontos progressivos proporcionais ao número de atividades que o cliente escolher.

Serviço: A organização utilizará pesquisas de satisfação após um determinado período, serviço de atendimento ao cliente para reclamações, críticas e/ou sugestões (SAC) e a cada intervalo de tempo será disponibilizado ao cliente uma análise com um profissional para avaliar sua evolução psicológica. Também será possível manter uma relação muito próxima com os consumidores, criando um valor de afinidade com

o mesmo e assim gerando uma confiabilidade e fidelização maior para o centro de relaxamento.

3.5.1.2. Atividades de Apoio

Infraestrutura: Em questões administrativas, haverá um responsável geral pelo funcionamento da empresa, que também coordenará a parte comercial e de relacionamento com o cliente. Para o administrativo, recursos humanos e finanças, haverá um supervisor responsável, juntamente com funcionários para apoiar as atividades referentes a essas áreas.

Gestão de Recursos Humanos: A área de RH terá como principal atividade o recrutamento e seleção de candidatos e a gestão de salários e benefícios, além de ser responsável por organizar treinamentos e realizar avaliações de desempenho.

Desenvolvimento Tecnológico: A organização sempre terá foco em buscar novas tecnologias para agregar valor aos serviços prestados e para obter desenvolvimento constante nas atividades oferecidas, assim sendo, sempre estará alinhada com as tecnologias disponíveis no mercado de saúde mental.

Aquisição: Área gerida pelo supervisor administrativo, o qual ficará responsável por toda a parte de compra dos materiais necessários para a realização das atividades e operações, desde materiais de reposição para a realização das atividades, até materiais de reposição para o processo operacional.

Esse profissional também ficará responsável por negociar e concluir o processo de contratação dos MEI´s e empresas terceirizadas.

Na Figura 2, encontra–se a figura da cadeia de valor do Espaço Clean Mind.

Figura 2 - Cadeia de Valor do Espaço Clean Mind

Atividades de Apoio	**Infraestrutura:** Gestão dos processos internos					**Margem**
	RH: Gestão dos funcionários					
	Desenvolvimento Tecnológico: Foco em novas tecnologias					
	Aquisição: Compra de insumos e negociação de contratos.					
Atividades Primárias	**Logística de entrada:** Contratação de MEI's	**Processo Operacional:** Salas Modulares	**Logística de Saída:** Aulas ministradas por profissionais especializados	**Marketing:** Divulgação com foco no serviço e no plano de negócio	**Serviço:** Foco no pós-vendas com pesquisas de satisfação e atendimento via SAC.	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

3.5.2. BSC e KPIs.

De acordo com a técnica do *Balanced Scorecard* (Kaplan, Norton, 2004), o Espaço Clean Mind utilizará os seguintes conceitos para o direcionamento do seu negócio:

Perspectiva Financeira: Nesta perspectiva medidas financeiras de receita e produtividade são importantes e ajudam a demonstrar as consequências econômicas de ações já realizadas. O espaço Clean Mind terá como principais indicadores financeiros: índice de Ticket médio, onde será possível identificar o valor que cada cliente gasta a cada contrato; Porcentagem da receita oriunda de novos clientes; margem de contribuição por serviço, para que seja possível identificar quais aulas mais impactam na receita da empresa; Lucratividade, com o intuito de relacionar entre receita e custos;

Perspectiva dos clientes: Está intimamente ligada à visão da empresa e ao negócio holisticamente. Demonstra como a empresa entrega valor aos seus consumidores. Serão utilizados os indicadores: pesquisa de satisfação, para mensurar se os serviços oferecidos estão satisfazendo as necessidades dos consumidores; número de reclamações, visando identificar possíveis falhas que geram insatisfação nos clientes; número de campanhas promocionais, para mensurar o número de pessoas atingidas; índice de retenção de clientes, de modo que seja possível analisar o número de cancelamentos.

Perspectiva de Aprendizado e Crescimento: A perspectiva está relacionada com o desenvolvimento de objetivos e medidas para orientar o aprendizado e o crescimento organizacional. O Espaço Clean Mind poderá implantar os indicadores de: retenção de funcionários *(Turnover),* no qual será possível identificar situações como problemas de gestão e clima organizacional e vieses no processo seletivo. Na avaliação de desempenho serão determinados os objetivos e comportamentos esperados pelos colaboradores e também será mensurado o alcance dos mesmos, sendo possível verificar pontos fortes e pontos de desenvolvimento de cada funcionário. Já o indicador de absenteísmo irá auxiliar na mensuração de quanto a empresa deixou de ganhar com a ausência de seus funcionários.

Perspectiva dos processos internos: nos processos internos se identificam as atividades críticas para realização dos objetivos da empresa. Esses processos devem criar condições e ajudar a identificar alternativas para melhorar o desempenho da

empresa perante os clientes. Os indicadores para essa perspectiva são: taxa de conversão, que mostra quantos atendimentos são necessários fazer para reter 1 cliente. Adicionalmente, é possível citar o indicador de produtividade que terá como output o atendimento aos clientes e como input as horas de trabalho dos profissionais.

Figura 3 - Matriz BSC

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Na Tabela 3, serão demonstrados os critérios utilizados para definição e acompanhamento dos KPIs.

Tabela 3 - Indicadores de Performance

Perspectiva	Indicador	Meta	Ação	Cálculo
Financeiro	Receita por serviço.	Aumento de no mínimo 20%	Realizar acompanhamento de receita por serviço.	(Receita obtida no serviço específico/Receita total)
	Índice de ticket médio no mês.	Possuir um ticket médio entre 200 e 250 reais.	Acompanhamento do faturamento mensal e total de clientes.	Faturamento Bruto/Total de Clientes.
	Lucratividade.	Aumento de 10% ao ano.	Mensuração dos índices contábeis.	(Lucro Líquido/ Receita total)*100
Clientes	Eficiência de campanha promocional.	75% de eficiência em cada campanha.	Acompanhar número de clientes atingidos por campanha promocional.	Nº de clientes atingidos /Total clientes esperados
	% de retenção de clientes ao mês.	Mínimo de 80%.	Através da análise do número de cancelamentos.	(Nº de cancelamentos/Total de Clientes) – 1
	% de reclamações ao mês.	No máximo de 5 a 10% do número total de clientes.	Monitoramento canal de reclamações.	Nº de reclamações/ Total de Clientes
	% de satisfação do cliente no trimestre.	Ter no mínimo 90% de clientes satisfeitos.	Através da pesquisa de satisfação.	Nº de clientes satisfeitos/ Total de clientes
Processos Internos	Taxa de conversão.	Retenção de 25%	Elaboração de pré-cadastro para comparar o número de visitantes com o número de pessoas que fecham o plano.	Nº de vendas/ Total de visitas na loja física.
	Indicador de produtividade.	Maior que 1.	Acompanhamento da eficiência dos processos da empresa.	Relação receita dos funcionários /custo dos funcionários.
Aprendizado crescimento	*Turnover*.	Menos de 15%	Através dos índices de rotatividade	(Nº de admissões + nº de desligamentos/2) / Número total de funcionários.
	% de avaliações satisfatórias no ano.(avaliação de desempenho)	90% dos funcionários com avaliações satisfatórias	Por meio das avaliações de desempenho.	Nº de avaliações satisfatórias/ Total de avaliações.
	Absenteísmo mensal.	No máximo 2% ao mês.	Acompanhamento de folhas de ponto mensal.	Total de horas de atrasos no mês/ total de funcionários ativos x total de horas trabalhadas no mês.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

3.6. Análise e diagnóstico da viabilidade estratégica

Com base nas pesquisas primárias e secundárias, foi possível analisar que o mercado da saúde mental tem um grande potencial de crescimento ao curto, médio e longo prazo.

Analisando o público-alvo, é possível detectar que as pessoas que mais se identificam com os serviços ofertados pelo Espaço Clean Mind, são mulheres com idade superior a 30 anos e que desejam usufruir deles perto de suas residências. As mesmas informam que desenvolvem os principais sintomas de uma saúde mental irregular principalmente no ambiente corporativo e acadêmico, mas também identificam que o ambiente familiar pode ser considerado relevante.

Por fim, a partir da pesquisa de campo foi consolidado que a proposta do Espaço Clean Mind em oferecer diversas atividades voltadas para a saúde mental, possui um potencial mercado com diversas oportunidades de negócio.

CAPÍTULO 4 – VIABILIDADE OPERACIONAL

4.1. Plano operacional

4.1.1. Fluxograma dos processos operacionais

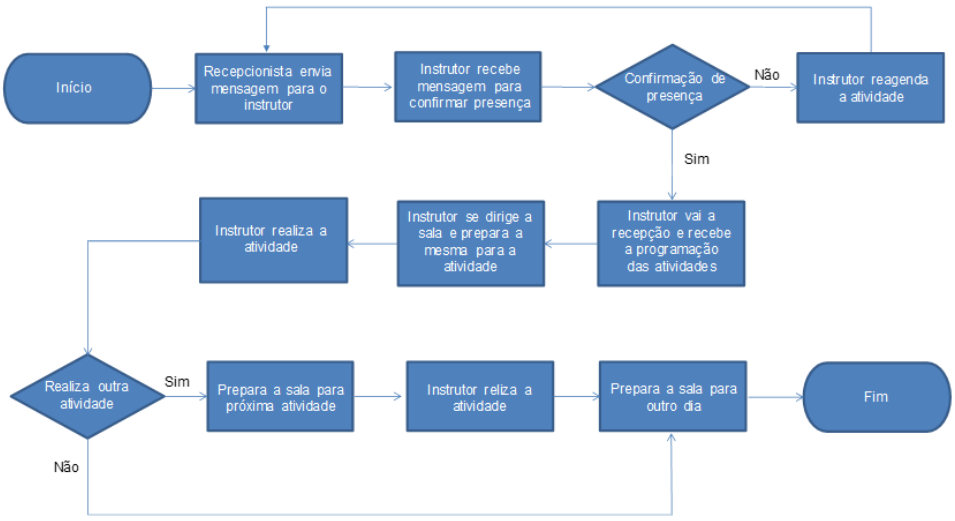
Um dos processos mais importantes do Espaço Clean Mind, diz respeito a como o instrutor se prepara desde a confirmação para ministrar a atividade até a realização da mesma. O processo será descrito a seguir e representado na figura 4.

O instrutor recebe uma mensagem enviada pela recepcionista do Espaço Clean Mind, confirmando a atividade do próximo dia. Se o instrutor não puder comparecer a aula, liga para a recepcionista reagendando. Caso confirme, o mesmo segue até o Espaço Clean Mind meia hora antes do horário marcado e, ao chegar na recepção, recebe da recepcionista a programação de atividades para o dia e a sala em que serão realizadas.

Após se dirigir à sala indicada, prepara o local para a realização da atividade e após a chegada do(s) cliente(s), realiza a atividade. Ao término da aula, o instrutor visualiza a programação para ver se possui outra aula agendada para o mesmo dia. Caso não possua, prepara a sala para o outro dia e caso possua, deverá preparar a sala para a próxima atividade.

Após a chegada do(s) próximo(s) cliente(s), o profissional realiza a segunda atividade e ao término da aula prepara a sala para o próximo período de atividades. Na Figura 4 será apresentado o fluxograma dos processos operacionais.

Figura 4 - Fluxograma dos processos operacionais

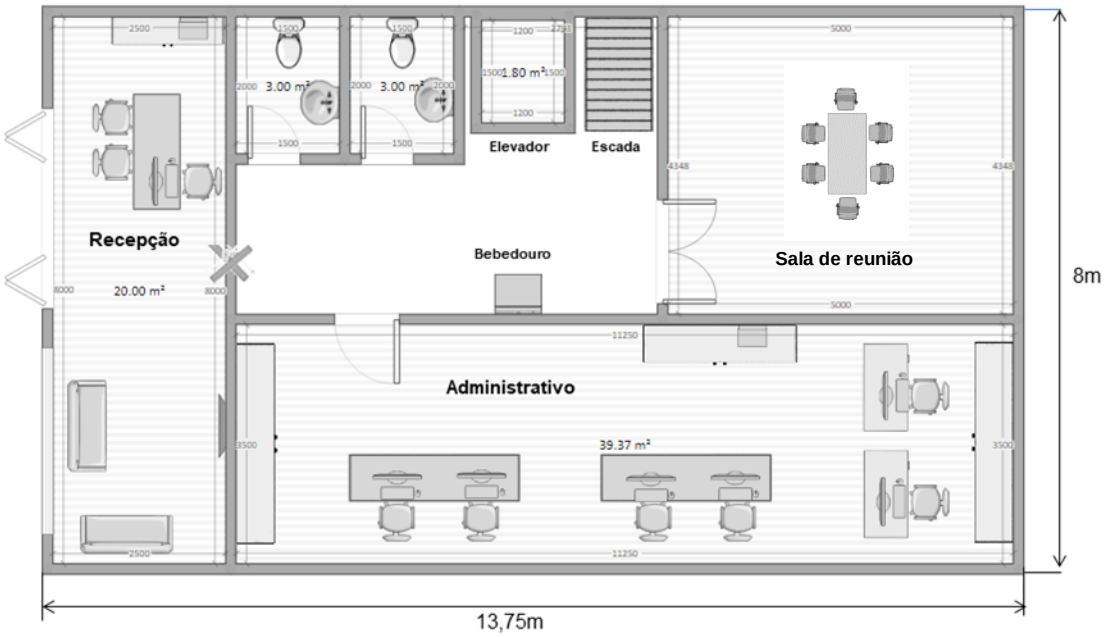


Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.1.2. Layout ou arranjo físico

O Espaço Clean Mind contará com um espaço de 440m² divididos em 4 andares (Térreo, primeiro andar, segundo andar e terceiro andar) de 110m² cada um. O térreo contará com a recepção, setor administrativo, sala de reunião, elevador e escada com acesso aos demais andares, como pode ser visto na figura 5.

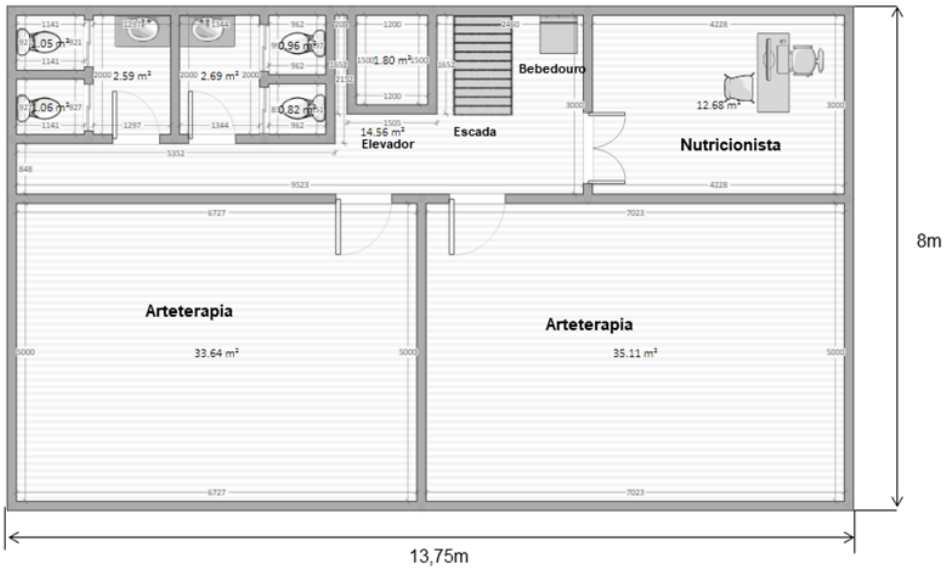
Figura 5 - Layout do Piso Térreo



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

O primeiro andar contará com duas salas de Arteterapia, porém serão salas modulares, com objetivo de ampliar o espaço ou atender outra atividade oferecida pelo Espaço Clean Mind. Também contará com uma sala para Nutricionista, como pode ser visto na figura 6.

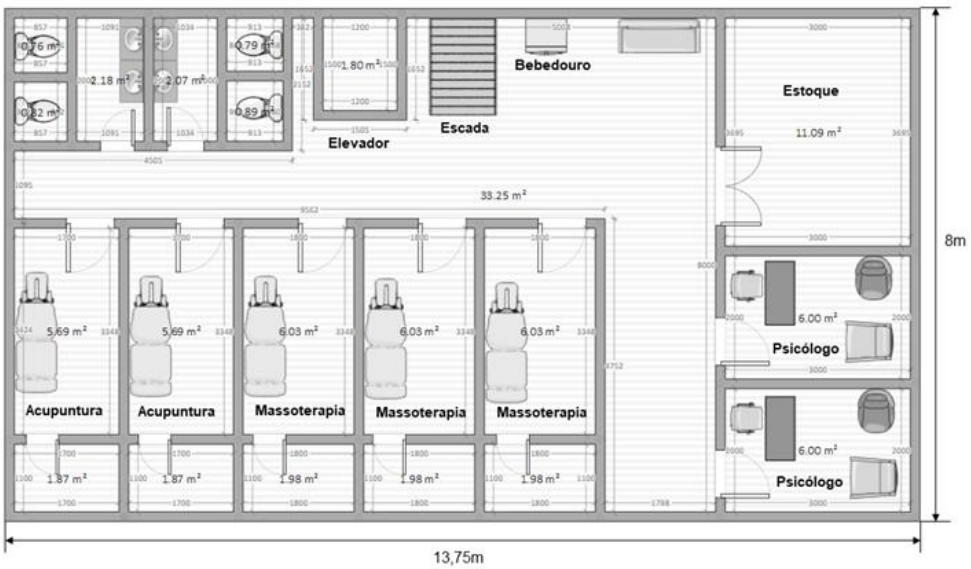
Figura 6 - Layout do Primeiro andar



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

O segundo andar, conforme a figura 7, contará com cinco salas destinadas às atividades de Acupuntura e Massoterapia (a princípio duas para Acupuntura e três para Massoterapia) e, como as salas são parecidas, essa divisão poderá ser alterada em função da demanda. Haverá também duas salas para psicólogo, e um local destinado ao estoque dos materiais.

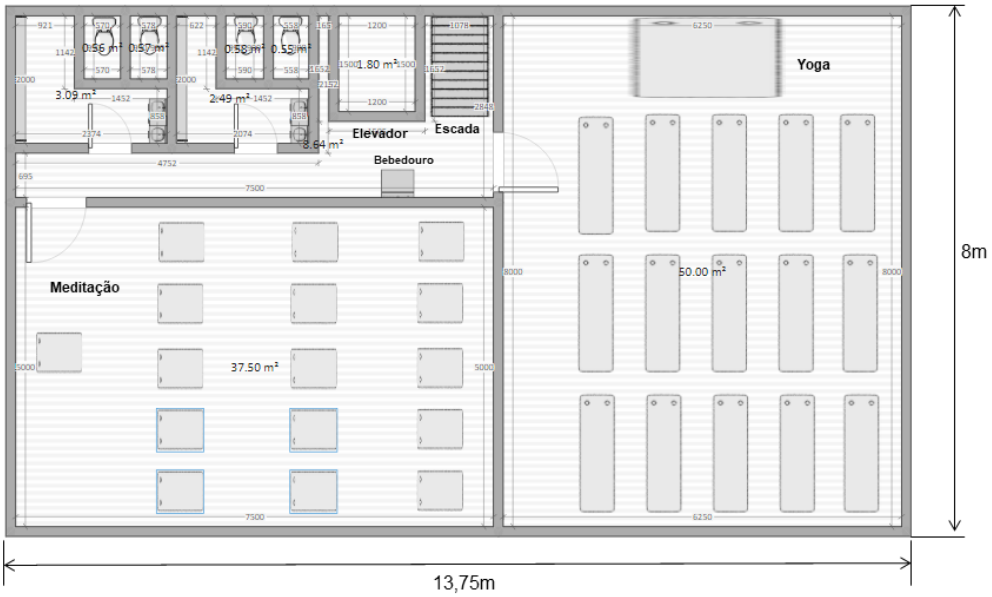
Figura 7 - Layout do Segundo andar



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

A figura 8 representa o terceiro andar, que será composto por duas salas: uma para Yoga e uma para Meditação. Essas salas também serão modulares para comportar um número maior de pessoas.

Figura 8 - Layout do Terceiro andar



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.1.3. Máquinas e equipamentos necessários para a produção

Os processos para aquisição de equipamentos necessários para operação e manutenção das atividades ofertadas pelo Espaço Clean Mind, serão realizados pela equipe de compras. Não serão necessários maquinários especializados para ofertar os serviços, porém serão necessários alguns equipamentos específicos, tais como: maca para Acupuntura/Massagem, tapete para Yoga/Meditação, entre outros.

Os computadores serão alugados, desta forma, obtém-se um maior custo benefício levando-se em conta equipamentos atualizados e manutenção.

Também serão necessários outros materiais e equipamentos que serão destacados na tabela 4.

Tabela 4 - Relação de máquinas e equipamentos

Máquinas e equipamentos necessários para produção			
Térreo			
Qtde	**Descrição**	**Preço**	**Local**
1	Mesa Escritório	R$ 300,00	Recepção
2	Sofá	R$ 1.500,00	Recepção
3	Cadeiras	R$ 690,00	Recepção
1	Impressora	R$ 600,00	Recepção
1	TV	R$ 1.800,00	Recepção
1	Projetor	R$ 1.800,00	Sala de Reunião
1	Tela projetor	R$ 500,00	Sala de Reunião
1	Mesa de Reunião	R$ 1.500,00	Sala de Reunião
6	Cadeiras	R$ 1.380,00	Sala de Reunião
1	Bebedouro	R$ 300,00	Ambiente de circulação
5	Mesa Escritório	R$ 1.500,00	Administrativo
6	Cadeiras	R$ 1.380,00	Administrativo
1	Bebedouro	R$ 300,00	Administrativo
3	Armários para escritório	R$ 1.800,00	Administrativo
1	Impressora	R$ 600,00	Administrativo
5	Armário Prateleiras	R$ 1.250,00	Administrativo
Primeiro andar			
1	Mesa Escritório	R$ 300,00	Sala Nutrição
1	Cadeiras	R$ 230,00	Sala Nutrição
1	Bebedouro	R$ 300,00	Ambiente de circulação
30	Flip chart	R$ 2.400,00	Sala Arteterapia
Segundo andar			
5	Maca massagem/acupuntura	R$ 2.500,00	Sala massoterapia/acupuntura
1	Bebedouro	R$ 300,00	Ambiente de circulação
1	Sofá	R$ 750,00	Ambiente de circulação
2	Mesa Escritório	R$ 600,00	Sala Psicologia
2	Cadeiras	R$ 460,00	Sala Psicologia
2	Poltrona	R$ 660,00	Sala Psicologia
2	Divã	R$ 1.250,00	Sala Psicologia
Terceiro andar			
40	Colchonete yoga	R$ 1.800,00	Sala Yoga/Meditação
40	Colchonete Meditação	R$ 3.200,00	Sala Yoga/Meditação
2	Roupeiros	R$ 2.000,00	Vestiário
1	Bebedouro	R$ 300,00	Ambiente de circulação
2	Som	R$ 400,00	Sala Yoga/Meditação
Total		**R$ 34.650,00**	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.1.4. Projeção da capacidade produtiva, comercial e de prestação de serviços

Para realização da capacidade produtiva do Espaço Clean Mind, foram assumidas algumas premissas, são elas:

- Dias/Horário de funcionamento Seg – Sex (06h – 22h);
- Tempo de atendimento de cada atividade;

- Quantidade de alunos por sala;
- Número de salas.

Desta forma, conforme descrito na tabela 5, em uma semana é possível atender 5.440 alunos podendo atingir até 21.760 alunos por mês.

Tabela 5 - Projeção de capacidade produtiva

Atividades	Tempo de Atendimento/ Aula (HORA)	Horas de atendimento	Dias da Semana	Alunos por turma	Qtd de Salas	Total Semanal
Nutricionista	1	16	5	1	1	80
Arteterapia	1	16	5	15	2	2400
Acupuntura	1	16	5	1	2	160
Massoterapia	1	16	5	1	3	240
Psicologia	1	16	5	1	2	160
Meditação	1	16	5	15	1	1200
Yoga	1	16	5	15	1	1200
TOTAL DE OPURTUNIDADES(ALUNOS) SEMANA						**5440**
TOTAL DE OPORTUNIDADES(ALUNOS) MÊS						**21760**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.1.5. Principais fornecedores

Aluguel de computadores

•Responsabilidades: A empresa será responsável por disponibilizar equipamentos que supram as necessidades do Espaço Clean Mind. Além disso, será responsável pela manutenção dos mesmos;

•Condições de pagamento: Pagamento mensal;

•Investimento mensal: aproximadamente R$ 120,00 por computador;

•Qualidade: Espera-se da empresa que sejam disponibilizados computadores atualizados e suporte à equipe do Espaço Clean Mind em caso de eventuais problemas.

Serviço de limpeza

•Responsabilidades: A empresa será responsável pela limpeza do local, sempre deixando o espaço organizado para as respectivas aulas;

•Condições de pagamento: o valor é pago mensalmente pelos serviços prestados;

•Investimento mensal: aproximadamente R$ 3.000,00 por mês;

•Qualidade: Espera-se que a empresa contratada atenda as expectativas do Espaço Clean Mind, disponibilizando funcionários qualificados para realização dos serviços contratados.

Equipamentos das atividades

•Responsabilidades: Será responsável pela entrega de equipamentos e aparelhos substitutos;

•Condições de pagamento: Será faturado para 30 dias;

•Investimento mensal: não há um valor fixo, pois este varia de acordo com a necessidade;

•Qualidade: Espera-se que os produtos adquiridos sejam de boa qualidade e durabilidade, estando de acordo com as normas e especificações.

Aluguel Local

•Responsabilidades: Disponibilizar o espaço destinado para instalação e operação das atividades do Espaço Clean Mind;

•Condições de pagamento: Podem variar conforme os contratos realizados pela imobiliária. A intenção do Espaço Clean Mind é realizar pagamentos mensais;

•Preço: R$ 15.000,00/mês.

Escritório Contabilidade

•Responsabilidades: A empresa será responsável pela realização da folha de pagamento e os eventuais encargos;

•Condições de pagamento: O valor é estipulado em contrato, geralmente esses valores são pagos mensalmente;

•Investimento mensal: R$ 1.500,00/mês;

•Qualidade: Espera-se que o escritório entregue os serviços sem a necessidade de correções, evitando assim o retrabalho e otimizando o tempo dos funcionários do Espaço Clean Mind com relação à conferência das folhas.

Instrutores/Profissionais (Contrato PJ)

•Responsabilidades: Os instrutores/Profissionais irão prestar serviços tais como: aulas de Yoga, Meditação, Arteterapia, Acupuntura, Massoterapia, serviços psicológicos e nutrição;

•Condições de pagamento: O valor é estipulado em contrato, geralmente esses valores são pagos de acordo com a quantidade de aulas ministradas;

•Investimento mensal: Os valores referentes ao investimento destes serviços serão descritos no Capítulo 6 – Viabilidade do Capital Humano;

•Qualidade: Espera-se que os serviços prestados atendam as expectativas dos clientes, podendo ser analisados através dos indicadores de performance.

4.1.6. Plano logístico e de distribuição

O serviço será fornecido através da contratação de MEI's (Microempreendedor Individual), que ficarão responsáveis por ministrar as atividades oferecidas pelo Espaço Clean Mind. Visando maior capacidade de produção, o local terá salas modulares e possuirá um local reservado para armazenar os respectivos materiais, facilitando a logística interna do local.

4.1.7. Política de qualidade

No capítulo 3, foram descritos os KPI's com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços ofertados, além de assegurar a satisfação dos clientes. Com a implantação e a análise periódica dos resultados, será possível melhorar os processos e atividades ofertadas.

4.2. Estimativa de gastos

Conforme a tabela 6, o Espaço Clean Mind terá alguns gastos operacionais contínuos em virtude das operações, tais como: água, luz, telefone, internet, manutenção e aluguel do local, que está localizado em São Caetano do Sul em um espaço de aproximadamente 440m². O valor do aluguel foi baseado no portal de imóveis VivaReal. Também serão realizados alguns investimentos pré-operacionais.

Os valores citados na tabela 7 estão relacionados a pequenas reformas no local e instalação de divisórias modulares no primeiro e quarto andar.

Tabela 6 - Gastos operacionais contínuos

Estimativa de gastos operacionais contínuo	
Água	R$ 1.000,00
Luz	R$ 2.000,00
Telelefone+internet	R$ 600,00
Serviços contabilidade	R$ 1.500,00
Serviços de Limpeza	R$ 3.000,00
Aluguel de computadores	R$ 960,00
Matéria-prima para acupuntura/massoterapia	R$ 700,00
Manutenção	R$ 500,00
Aluguel	R$ 15.000,00
Total	**R$ 25.260,00**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Tabela 7 - Investimento pré-operacional

Estimativa de investimento Pré-operacional	
Divisória Modular	R$ 10.000,00
Reforma	R$ 50.000,00
Bens Escritório/equipamentos Espaço Clean Mind	R$ 34.650,00
Total	**R$ 94.650,00**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

4.3. Análise e diagnóstico da viabilidade operacional

O Espaço Clean Mind visa ofertar diversas atividades em um único local. Desta forma, a operação destas atividades devem ser bem estruturadas podendo se adaptar a diferentes cenários econômicos, gerando possibilidade de se obter um maior fluxo e consequentemente gerando aumento nas receitas.

Segundo a pesquisa de mercado, foi identificado que a região do Grande ABC possui um grande número de pessoas dispostas a realizar as atividades oferecidas pelo Espaço Clean Mind. Com isso, como local de presença foi escolhida a Avenida Goiás, localizada na cidade de São Caetano do Sul, por ser uma região de fácil acesso e também porque foi identificada uma carência das atividades oferecidas neste local.

Levando em consideração a comodidade dos consumidores, foi criado um layout único com capacidade produtiva modular, tendo salas que poderão ser adaptadas para os serviços mais procurados e rentáveis, sendo possível diminuir a quantidade de salas dos serviços com menor procura. Com a modularidade de tarefas, foi calculada uma previsão de atendimento de até 21.760 pessoas por mês, garantindo a viabilidade operacional do negócio.

CAPÍTULO 5 - VIABILIDADE MERCADOLÓGICA

5.1 Plano de Marketing

5.1.1 Produtos e Serviços

O Espaço Clean Mind oferece atividades e terapias para indivíduos que buscam fortalecimento da saúde mental e relaxamento. Segundo a Organização Mundial da Saúde [29], a saúde mental é um estado completo de bem-estar físico, mental e social e trata-se de um estado no qual o indivíduo pode lidar com as tensões normais da vida, trabalhar de forma mais produtiva e ser capaz de fazer contribuições para sua comunidade.

As atividades e terapias oferecidas no local são: Yoga, Meditação, Massoterapia, Acupuntura, Arteterapia, Psicoterapia e Nutricionista. As mesmas foram escolhidas com base nas preferências identificadas na pesquisa de campo, apresentada no item 3.4 desse trabalho e em pesquisas que comprovam seus benefícios para saúde mental e equilíbrio emocional.

A seguir serão abordadas todas as atividades que o Espaço Clean Mind oferecerá:

Yoga

A Yoga é uma filosofia proveniente da Índia que utiliza um conjunto de exercícios respiratórios, posturas físicas de alongamento, força isométrica e equilíbrio para garantir o controle psicofísico. A Yoga tem seu uso aconselhado pela Organização Mundial da Saúde[30] e de acordo com Siegel e Barros[31] é possível notar uma relação positiva entre a Yoga e a saúde mental, uma vez que sua prática traz como benefícios:

- Consciência corporal, principalmente para o envelhecimento e doenças crônicas;
- Construção de uma nova sociabilidade;
- Redução de vícios (drogas ilegais, jogos, alimentos e medicação);

[29] Disponível em: <https://nacoesunidas.org/saude-mental-depende-de-bem-estar-fisico-e-social-diz-oms-em-dia-mundial/ > Acesso em: 14/09/2017.
[30] Disponível em: <http://www.wpro.who.int/health_technology/book_who_traditional_medicine_strategy_2002_2005.pdf >. Acesso em 14/09/2017.
[31] Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/311415/1/Segel_Pamela_D.pdf. Acesso em 14/09/2017.

- Desenvolvimento da capacidade contemplativa e expansão da percepção de totalidade.

Segundo a tese “Yoga no Controle do Stress” de Marcio Baptista[32] o Yoga proporciona a seus participantes equilíbrio emocional, melhora na assertividade e efetividade, autocontrole na ansiedade e redução dos sintomas físicos e emocionais do stress.

Portanto, a partir da prática de Yoga, espera-se que os clientes do Espaço Clean Mind consigam obter equilíbrio emocional e maior disposição física.

Meditação

A Meditação é um conjunto de técnicas que busca treinar a focalização da atenção. De acordo com CRESWELL, DAVID; MYERS, HECTOR; COLE, STEVEN; IRWIN, MICHAEL (2009) e citado por VARKAPIC, CAMILA[33] : “a Meditação pode ser utilizada como tratamento principal ou secundário de stress, transtorno de humor ou ansiedade como a depressão, síndrome do pânico, transtorno obsessivo-compulsivo e outras doenças crônicas. ”

No sul do Brasil, a Meditação já é utilizada pela Associação de Terapias Cognitivas do Estado do Paraná como uma forma de terapia contra ansiedade, depressão e déficit de atenção.

Segundo Madhav Goyal[34], professor da Universidade Johns Hopkins, a Meditação alivia sintomas de ansiedade e depressão tanto quanto alguns antidepressivos, evidenciando os benefícios da atividade para a saúde mental.

O Espaço Clean Mind tem como objetivo oferecer a Meditação para auxiliar os clientes a chegar a um estado mental de atenção, reduzir o nível de stress e aumentar a prevenção dos sintomas de ansiedade e depressão, além de transformar a atividade como uma prática diária.

Massoterapia

A Massoterapia é a aplicação de técnicas de massagem para fins terapêuticos. As técnicas utilizam a manipulação dos tecidos moles do corpo e movimentações nas articulações dos clientes.

---

[32] Disponível em: <http://fpjournal.org.br/painel/arquivos/2080-1_Yoga_Rev1_2002_Portugues.pdf>. Acesso em 14/09/2017.
[33] Disponível em: <http://www.fundamentalYoga.com.br/downloads/meditacao-revista-psique.pdf>. Acesso em 14/09/2017.
[34] Disponível em: < https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24395196> Acesso em 14/09/2017.

O Espaço Clean Mind visa oferecer a Massoterapia para proporcionar aos seus clientes efeitos psicológicos positivos e diminuição de níveis de stress, pois, segundo (MUMFORD, 2013) o uso da massagem terapêutica pode ser compreendido como uma comunicação intensa não verbal e “uma maneira de compartilhar e se comunicar em nível profundo” (p.13). Além de promover o relaxamento e estimulação da circulação, através de movimentos que normalizam e tratam o tecido mole (BRAUN & SIMONSON, 2007).

Acupuntura

A Acupuntura é uma terapia que estimula a melhora no funcionamento do organismo e o leva ao equilíbrio (homeostase) através de aplicação de agulhas em pontos específicos do corpo (meridianos). A técnica procura equilibrar e harmonizar a energia interna do organismo com a energia do ambiente.

A finalidade de oferecer a Acupuntura no Espaço Clean Mind é de proporcionar aos clientes bem-estar mental e relaxamento, benefícios que foram relatados por usuários da técnica no estudo “ Acupuntura como promoção de Saúde Mental” (CINTRA, MARIA; FIGUEIREDO, REGINA, 2008).[35]

Arteterapia

A Arteterapia é um método terapêutico que utiliza a linguagem artística como base da sua comunicação cliente-profissional, para isso aplica linguagens plástica, sonora, dramática, corporal e literária, envolvendo as técnicas de desenho, pintura, modelagem, construções, sonorização, música, dança, drama e poesia. O método terapêutico possibilita ao indivíduo, ao desenhar, escrever e pintar, travar um diálogo que o conduzirá ao autoconhecimento.

Segundo o estudo “Arteterapia como dispositivo terapêutico em saúde mental” (COQUEIRO;NEUSA, VIEIRA ;FRANCISCO, FREITAS; MARTA,2010)[36] a prática da Arteterapia proporciona aos indivíduos redução de fatores negativos emocionais, tais como: stress, angústia, agressividade, medo, isolamento social, entre outros.

O Espaço Clean Mind busca oferecer aos seus clientes através da Arteterapia a ampliação de seu autoconhecimento adequando ao seu desenvolvimento emocional e social.

---

[35] Disponível em: < http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-18122008000200007&lng=pt&nrm=iss>. Acesso em 15/09/2017.

[36] Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002010000600022> Acesso em 15/09/2017

Nutricionista

O Espaço Clean Mind oferece o serviço de acompanhamento nutricional, que consiste na completa avaliação do estado nutricional do cliente, provendo um plano alimentar individualizado, com a finalidade de promover saúde e qualidade de vida através da alimentação.

O acompanhamento nutricional é um serviço alternativo para quem procura fortalecimento da saúde mental, pois segundo *(Sarris, J; Logan, AC, et al. 2015)* [37]"A evidência está em constante crescimento para a relação entre a qualidade alimentar (e potenciais deficiências nutricionais) e a saúde mental, e para o uso seleto de suplementos à base de nutrientes para resolver possíveis deficiências, tanto como única terapia quanto como terapia suplementar."

Psicoterapia

A Psicoterapia é o atendimento realizado por psicólogo com a finalidade de tratar dificuldades emocionais, comportamentais e cognitivas, através de procedimentos psicológicos que integram ciência e prática.

Apesar de já existir uma grande oferta desse serviço no mercado de saúde mental, o Espaço Clean Mind oferece o mesmo com o objetivo de fortalecer o trabalho que será realizado nas demais atividades oferecidas no local, bem como a oportunidade para o cliente possuir um diagnóstico psicológico e tratamento individual.

Para ofertar as atividades e serviços citados acima, o Espaço Clean Mind terá profissionais especializados e espaço físico adequado para os mesmos. As Figuras 9 e 10 demonstram o cronograma de atividades e serviços para o Espaço Clean Mind em períodos de alta procura, sendo que os mesmos serão revisados para verificar a demanda e reajustes necessários.

[37] Disponível em: < http://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(14)00051-0/abstract>. Acesso em 15/09/2017.

Figura 9 - Cronograma de atividades do Espaço Clean Mind

Cronograma de Atividades - Espaço Clean Mind						
		Segunda-feira	Terça-Feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Manhã	06:00 - 07:00	Yoga Massoterapia	Arteterapia Acupuntura	Yoga Massoterapia	Arteterapia Acupuntura	Yoga Massoterapia
	07:00 - 08:00	Meditação Acupuntura	Massoterapia Meditação	Meditação Acupuntura	Massoterapia Meditação	Meditação Acupuntura
	08:00 - 09:00	Yoga Meditação Massoterapia	Acupuntura Meditação	Yoga Meditação Massoterapia	Acupuntura Meditação	Yoga Meditação Massoterapia
	09:00 - 10:00	Arteterapia Meditação	Acupuntura Yoga	Arteterapia Meditação	Acupuntura Yoga	Arteterapia Meditação
	10:00 - 11:00	Yoga	Yoga	Yoga	Yoga	Yoga
Tarde	15:00 - 16:00	Arteterapia	Massoterapia	Arteterapia	Massoterapia	Arteterapia
	16:00 - 17:00	Yoga	Acupuntura	Yoga	Acupuntura	Yoga
	17:00 - 18:00	Meditação Massoterapia	Yoga Acupuntura	Meditação Massoterapia	Yoga Acupuntura	Meditação Massoterapia
	18:00 - 19:00	Yoga Acupuntura Arteterapia	Meditação Massoterapia	Yoga Acupuntura Arteterapia	Meditação Massoterapia	Yoga Acupuntura Arteterapia
Noite	19:00 - 20:00	Yoga Meditação Massoterapia	Yoga Meditação Acupuntura	Yoga Meditação Massoterapia	Yoga Meditação Acupuntura	Yoga Meditação Massoterapia
	20:00 - 21:00	Yoga Meditação Acupuntura	Arteterapia Yoga Meditação	Yoga Meditação Acupuntura	Arteterapia Yoga Meditação	Yoga Meditação Acupuntura
	21:00 - 22:00	Yoga Massoterapia	Meditação Acupuntura	Yoga Massoterapia	Meditação Acupuntura	Yoga Massoterapia

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Figura 10 - Cronograma de Serviços do Espaço Clean Mind

Clean Mind Cronograma de Serviços - Espaço Clean Mind						
		Segunda-feira	Terça-Feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Manhã	07:00 - 08:00	Psicoterapia	Nutricionista	Psicoterapia	Nutricionista	Psicoterapia
	08:00 - 09:00	Nutricionista		Nutricionista		Nutricionista
	09:00 - 10:00		Psicoterapia		Psicoterapia	
Tarde	17:00 - 18:00	Psicoterapia		Nutricionista		Psicoterapia
	18:00 - 19:00	Nutricionista				Nutricionsita
Noite	19:00 - 20:00	Psicoterapia Nutricionista	Psicoterapia Nutricionista	Psicoterapia Nutricionista	Psicoterapia Nutricionista	Psicoterapia Nutricionista
	20:00 - 21:00	Psicoterapia	Nutricionista	Psicoterapia	Nutricionista	Psicoterapia
	21:00 - 22:00	Psicoterapia	Nutricionista	Psicoterapia	Nutricionista	Psicoterapia

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.1.2 Matriz BCG

A Matriz BCG foi desenvolvida de acordo com as pesquisas primária e secundária. O modelo da matriz que será utilizado para fazer a análise está apresentado na figura 11:

Figura 11 - Matriz BCG

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para o Espaço Clean Mind, as atividades estrelas serão Yoga e Meditação, pois apresentam grande participação no mercado global e considerável crescimento no mercado nacional. As atividades que serão consideradas como vaca leiteira são a Psicoterapia, Nutrição, Massoterapia e Acupuntura, visto que já possuem rentabilidade estável no mercado nacional e que não demandam grandes investimentos, principalmente em marketing. Pode-se ponderar como dúvida a Arteterapia, pois, trata-se de uma atividade que ainda tem uma participação baixa no mercado, mas se baseando na pesquisa de mercado apresenta grande interesse dos clientes e com um grande investimento pode se tornar uma atividade estrela ou vaca leiteira.

5.1.3 MVP

O MVP[38] é “uma versão do produto com um conjunto mínimo de características necessárias para que ele possa ser colocado de imediato no ar e submetido a testes que permitirão validá-lo e aprimorá-lo”. Seu uso pode ser em dois cenários, um deles para validar algumas premissas sobre o mercado, e o segundo para solucionar um problema que está sendo trabalhado.

Para o Espaço Clean Mind o MVP será usado no primeiro cenário, que é validar algumas premissas do mercado. Portanto, o MVP do Espaço Clean Mind tem como objetivo oferecer ao cliente a possibilidade de experimentar e avaliar a qualidade dos serviços do local, através de um pacote simples que contém duas aulas de Yoga e duas seções de Massoterapia, sendo que os serviços contidos no pacote deverão ser usados dentro de um mês. Com esse pacote o cliente terá a oportunidade de conhecer as instalações físicas e funcionários do espaço, aumentando a possibilidade de que ele possa continuar com as atividades e contratar mais opções.

5.1.4 Preço

A determinação do preço das atividades do espaço Clean Mind foi baseada na frequência que as atividades serão exercidas e preço por sessão. Conforme visto no item 3.3.1, pode-se notar que o preço estabelecido pela Clean Mind está equilibrado com os estabelecidos no mercado e já citados anteriormente. A seguir, são detalhados na tabela 8, os valores com a respectiva frequência de cada atividade.

Tabela 8 - Preços Espaço Clean Mind

Atividades	Frequência por semana		
	1x	2x	3x
Yoga/Meditação/Arteterapia	R$ 200,00	R$ 270,00	R$ 370,00
Massoterapia	R$ 200,00	-	-
Acupuntura	R$ 200,00	-	-
Psicólogo	R$ 60,00	-	-
Nutricionista	R$ 200,00	-	-

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

[38] Disponível em: <http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI331706-17180,00-O+QUE+E+UM+MVP+E+POR+QUE+ELE+E+UTIL+PARA+SUA+STARTUP.html> Acesso em:19/09/2017.

As atividades em grupo (Yoga, Meditação e Arteterapia) serão oferecidas através de um plano em que o cliente poderá optar em qual aula se encaixa melhor em suas preferências e rotina.

O Espaço Clean Mind também oferecerá planos de acordo com o tempo de contratação, são eles: Plano Mensal, Plano Trimestral, Plano Semestral, Plano Anual. Como um diferencial, é oferecido também o Plano Premium, um pacote trimestral em que o cliente poderá usufruir de todas as atividades (com agendamento pré-realizado) na frequência semanal que desejar (de acordo com a disponibilidade de agenda do espaço), no valor total de R$ 1.000,00.

A política de desconto será determinada pelo tempo de duração do contrato, isto é, caso o cliente optar pelo plano mensal será oferecido um desconto de 5% se o pagamento for realizado dentro do prazo de vencimento, caso ele opte por fechar o plano trimestral será concedido 10% de desconto no valor total do plano e assim sucessivamente conforme a tabela 9. Segue informações a seguir:

Tabela 9 - Política de desconto

Planos	Mensal	Trimestral	Semestral	Anual
Politica de desconto	5% (Pagamento antes da data de vencimento)	10%	15%	20%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

O ticket médio do espaço Clean Mind é de R$ 245,00, esse valor foi definido através da soma de todos os pacotes oferecidos dividido pelo número dos mesmos.

As formas de pagamento disponibilizadas pelo Espaço Clean Mind envolvem: cartões de crédito, débito e dinheiro.

5.1.5. Promoção

5.1.5.1. Meios de Divulgação

Os meios de divulgação utilizados no Espaço Clean Mind foram escolhidos tendo em vista sua abrangência. Nos próximos parágrafos serão apresentados os meios de divulgação escolhidos pela empresa e o retorno de clientes em potencial dos mesmos.

Panfletos

O Espaço Clean Mind utilizará panfletos como um meio de divulgação, tendo em vista a facilidade de distribuição por diversos canais, como por exemplo, em ruas, hospitais ou até mesmo na recepção do local, e também pelo auxílio na divulgação de ofertas ou descontos, uma vez que através dos mesmos será possível disponibilizar cupons promocionais e verificar a aderência do público mediante as ofertas. O Espaço Clean Mind pretende distribuir 10.000 panfletos por ano, para divulgação da empresa e ações promocionais. É esperada uma taxa de retorno para procura de 2,5% ao ano, portanto, através dos panfletos a empresa visa que 250 pessoas a procurem e se tornem clientes em potenciais.

Cartão de Visita

Outro meio de divulgação escolhido pelo Espaço Clean Mind é o cartão de visita, que tem como principal objetivo incentivar indicações, pois a empresa entregará os cartões de visitas para que seus clientes indiquem a empresa para outras pessoas. O mesmo apresenta um bom custo-benefício, por ser uma impressão de baixa complexidade e fácil execução. O cartão de visita também auxiliará na divulgação para parceiros comerciais, pois, a troca dos mesmos permite ao negócio entrar em contato com outras instituições que podem se tornar parcerias. O espaço Clean Mind projeta distribuir 1000 cartões de visita ao ano e visa uma taxa de retorno para a procura de 25% ao ano, uma taxa maior que os demais canais por se tratar de um meio de indicação, portanto, a empresa pretende atingir 250 clientes em potencial através desse meio de divulgação.

Redes Sociais – Facebook e Instagram

O uso das redes sociais, *Facebook* e *Instagram*, permitirá ao Espaço Clean Mind, além de divulgar sua marca e serviços, promover uma interatividade maior com seus clientes. O *Facebook* do Espaço Clean Mind terá fotos das atividades oferecidas no local, vídeos que divulguem os benefícios das mesmas e também auxiliará na divulgação de eventos internos para os clientes. O *Instagram* do local trará um marketing indireto através de posts com imagens e frases de bem-estar, com intuito de fazer relação das imagens com os serviços oferecidos no mesmo.

Através do *Facebook Ads* e *Instagram Ads*, ambos localizados em uma única plataforma de anúncios, a empresa visa realizar anúncios direcionados para reconhecimento da marca e direcionar os mesmos para um público específico. Para a plataforma foi definido como público-alvo usuários que estejam localizados no

Grande ABC (Santo André, São Caetano do Sul e São Bernardo do Campo), na faixa etária entre 20 a 65 anos ou mais, com renda familiar entre R$ 3.000,00 a R$ 15.000,00 e que possuem interesse nos seguintes assuntos: Bem-estar (medicina alternativa), Meditação, Acupuntura, Relaxamento e Massagem.

Com esse público-alvo e um orçamento de R$5.000,00 ao ano, a plataforma sinalizou que o Espaço Clean Mind tem um alcance potencial de 1.200.000 pessoas no *Facebook* e *Instagram*, ou seja, pessoas que poderiam ver o anúncio que a empresa divulgou e uma estimativa de resultados diários de 7.100 pessoas, que seria o público qualificado para ver os anúncios por dia. Segundo Luciano Barbosa[39] o CTR (taxa de cliques) médio do *Facebook ADS* para todos os setores é de 0,9%, portanto, o Espaço Clean Mind pode atingir ao ano 23.324 cliques em seus anúncios, consequentemente direcionar as pessoas ao site do espaço.

Google AdWords

O *Google AdWords* permitirá ao Espaço Clean Mind realizar anúncios nos resultados do Google, sites parceiros e em outros sites do próprio Google, como o *Youtube*, e os mesmos aparecerão quando as pessoas procurarem pelos termos e palavras-chaves que foram definidas.

As palavras-chaves definidas para os anúncios do Espaço Clean Mind foram: Saúde mental, Terapias Alternativas, Meditação, Yoga, Massoterapia, Arteterapia, Acupuntura, Nutrição, Psicoterapia, Relaxamento e Bem-estar. A partir desses termos e do orçamento de R$ 5.000,00 no primeiro ano, o *Google Adwords* forneceu a estimativa de 15 ou mais cliques ao dia no anúncio. Sendo assim, no primeiro ano é possível que os anúncios totalizem um total de cliques de 5.475 ao ano, e consequentemente direcionar as pessoas para o site do espaço.

Site

O Site próprio do Espaço Clean Mind foi escolhido como um meio de divulgação, pois através do mesmo será possível divulgar os serviços de forma mais detalhada através de texto com imagens, vídeos e áudios promocionais, além de possibilitar uma maior interação com o público. A empresa pretende a partir dos cliques em anúncios no *Google Adwords* (5.475 cliques), *Facebook* e *Instagram ADS* (23.324 cliques) ter no mínimo 28.799 acessos ao ano no site e ter uma taxa de retorno

[39] Disponível em: < https://lucianolarrossa.com/facebook-ads-estudo-cpc-ctr-cpa/> Acesso em: 02/10/2017.

de procura de 15,28%. Portanto, através do site será obtida uma procura 4.400 clientes em potencial ao ano.

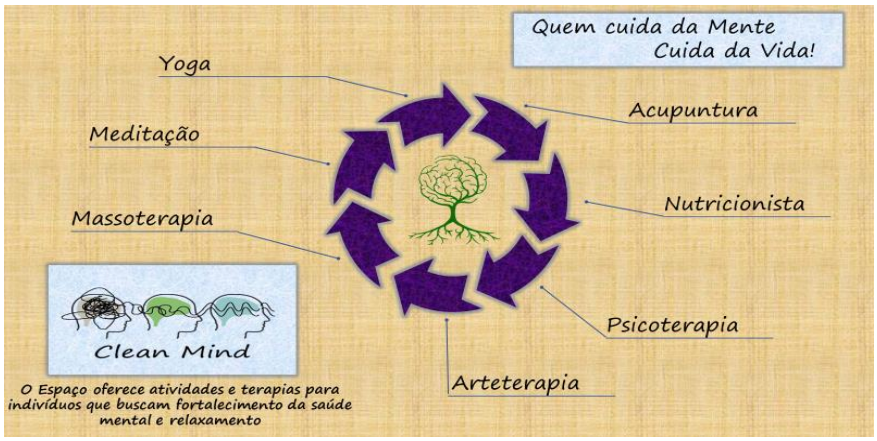
Levando em consideração a previsão de procura através do site 4.400 pessoas, que é obtida através dos esforços do *Google Adwords* e *Facebook Ads*, e dos meios impressos como panfletos e cartões de visita, 500 pessoas, o Espaço Clean Mind almeja totalizar uma procura através dos meios de divulgação de 4.900 pessoas ao ano, e a partir desse número determinará uma taxa de conversão de no mínimo 3,3% nos próximos 5 anos, ou seja, conquistar 810 clientes no período através dos esforços em divulgação.

O Espaço Clean Mind contratará *freelancers* de comunicação para a criação das artes, que serão utilizadas para a fabricação dos panfletos e cartão de visitas. A impressão desses materiais será feita através de gráficas contratadas pela empresa.

Para a administração e realização das ações através das mídias sociais, ficarão responsáveis o Supervisor Comercial juntamente com o estagiário do Espaço Clean Mind.

A figura 12 demonstra uma peça publicitária que será utilizada principalmente para os anúncios do *Facebook* e *Instagram Ads.*

Figura 12 - Peça publicitária para Facebook e Instagram Ads



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.1.5.2. Ações Promocionais

As ações promocionais do Espaço Clean Mind visam incentivar novos consumidores a experimentar e contratar seus serviços, aumentar sua participação

de mercado e fortalecer o nome da marca. A Tabela 10 apresenta as ações promocionais desenvolvidas para o negócio.

Tabela 10 - Ações Promocionais do Espaço Clean Mind.

Ação Promocional	Descrição	Veículo/Canal
Um dia de beleza.	Para o cliente que fechar o plano semestral a empresa contemplará ao mesmo 1 dia no salão de beleza ou barbearia, com direito a alguns serviços gratuitos. A ação não possui prazo para término.	Panfleto e Redes sociais
A ansiedade e as mulheres.	Todo o mês de Maio, devido ao dia Internacional das Mulheres, o Espaço Clean Mind conceberá 10% de descontos às mulheres que fecharem qualquer plano no local. A ação tem como principal foco alertar as mulheres de como a ansiedade pode afetá-las no dia a dia e demonstrar os benefícios que as atividades do local oferecem para esse problema.	Panfleto e Redes sociais
Alimentação é bem-estar.	O cliente que contratar o plano anual ou Golden ganhará de brinde uma cesta com produtos alimentícios saudáveis e uma avaliação nutricional gratuita no Espaço Clean Mind. Para essa ação, a empresa visa fechar parceria com algum estabelecimento que fornece tais alimentos. A ação não possui prazo para término e tem como principal objetivo reter o cliente em um contrato com maior duração bem como promover a experimentação do serviço de Nutrição disponível no local.	Panfleto e Redes sociais.
Indique o bem-estar.	Nessa ação promocional o Espaço Clean Mind tem como principal objetivo promover que seus clientes indiquem pessoas para o local. Caso a indicação de um cliente contrate o serviço da empresa, tanto o cliente quanto a pessoa indicada ganharão 5% de desconto em qualquer pacote do local.	Panfleto e Redes sociais
Janeiro Branco.	Janeiro Branco é uma campanha de conscientização em favor da saúde mental, portanto, durante todo o mês de janeiro o Espaço Clean Mind conceberá 5% de desconto para quem contratar qualquer tipo de pacote da empresa. Essa ação tem como objetivo reforçar a importância da saúde mental na vida das pessoas e como as atividades de relaxamento oferecidas no local podem auxiliar para o fortalecimento da mesma.	Panfletos e Redes sociais.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.1.6. Gestão da marca

5.1.6.1. Branding

O Branding é um conjunto de ações estratégicas para a construção da percepção do consumidor em relação à marca de forma positiva. Para o Espaço Clean Mind, essas ações se dividirão em dois grupos: internas e externas.

As ações internas terão como foco trabalhar o ambiente interno, através da divulgação dos valores da empresa e objetivos da marca para os colaboradores, a criação de mecanismos de proteção ao nome da marca através da política, comprometimento com a proposta de valor e alinhamento da marca com as demandas do mercado.

As ações externas visarão criar autenticidade para a marca, provocar mudanças positivas na vida dos consumidores e promover consistência, ou seja, a marca precisa atender as expectativas do cliente.

5.1.6.2. Logotipo

O logotipo do Espaço Clean Mind foi elaborado a partir da proposta da empresa que é proporcionar ao cliente o fortalecimento da saúde mental, isto é, através das atividades oferecidas, ajudar o cliente a estar mais preparado para lidar com os problemas enfrentados no dia a dia e suas emoções. Na figura 13, pode-se observar que o primeiro indivíduo representa alguém que está com a mente desalinhada e atormentada com pensamentos e preocupações, o que é evidenciado pela cor cinza, que é considerada um símbolo de ausência de energia e expressa desânimo e monotonia[40] e pelas linhas embaraçadas, as quais exprimem os pensamentos e emoções. O segundo indivíduo, demonstrado pela cor verde, representa uma fase de renovação e crescimento. Por fim, o terceiro indivíduo apresenta um equilíbrio mental e tranquilidade, mostrado pela cor azul e o alinhamento das linhas.

[40] Disponível em: <http://www.significadodascores.com.br/significado-do-cinza.php> Acesso em 21/09/2017.

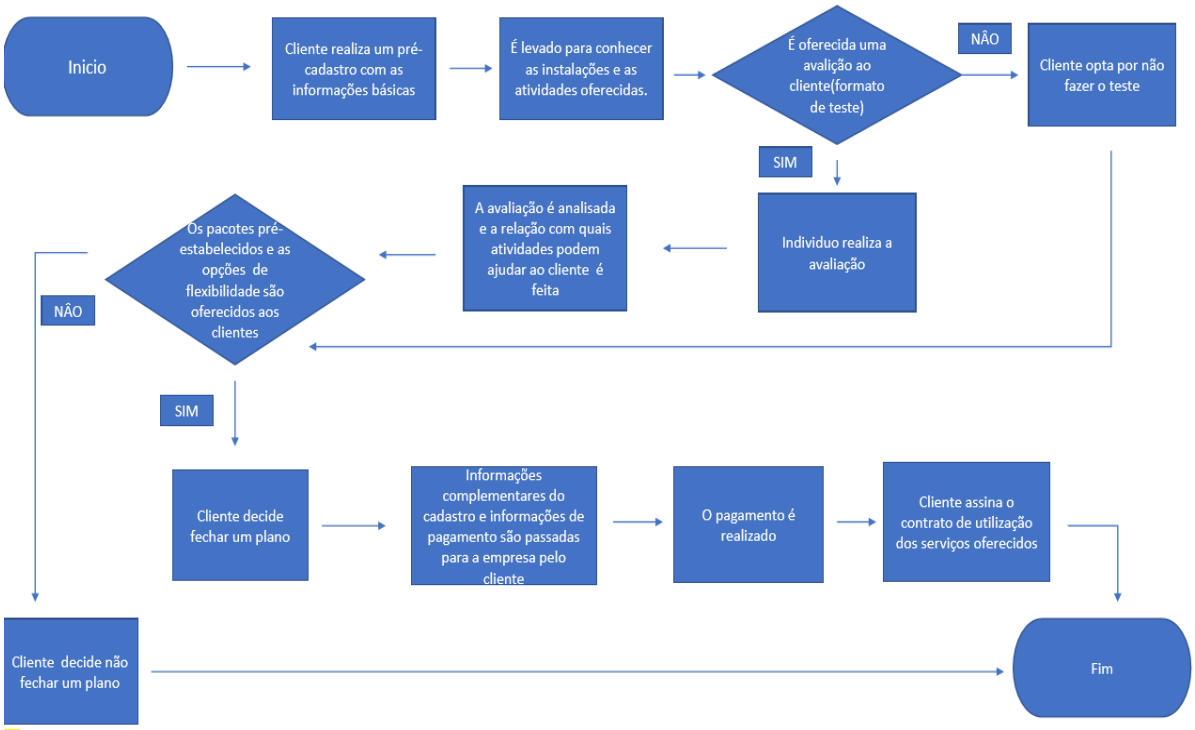
Figura 13 - Logotipo espaço Clean Mind

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.1.7. Fluxograma da experiência de compra dos novos clientes da empresa

A experiência de compra no espaço Clean Mind começa assim que o cliente chega para visitar o espaço, visto que, na visita ele conhecerá o lugar, realizará um teste e logo após já poderá fechar um pacote de serviços. Na figura 14, será apresentado o fluxograma contendo a experiência de compra dos novos clientes.

Figura 14 - Fluxograma da experiência de compra dos novos clientes do Espaço Clean Mind.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.1.8. Estratégias de fidelização de clientes

As estratégias de fidelização do Espaço Clean Mind terão como objetivo reter seus clientes e transformar a companhia numa referência no mercado pelas boas experiências que proporciona aos mesmos. Na tabela 11, serão apresentadas as estratégias de fidelização que serão adotadas na empresa e as ações que serão realizadas vinculadas a cada estratégia.

Tabela 11 - Estratégias de fidelização de clientes

Estratégias de Fidelização	Ações
Conhecer o cliente e suas necessidades.	Teste de Saúde Mental: Ao entrar em contato com o Espaço Clean Mind, o cliente em potencial poderá realizar um teste psicológico oferecido pelo local para saber como está sua saúde mental. Caso a pessoa opte por algum serviço da empresa, esse teste será avaliado pelo Psicólogo da mesma, permitindo verificar como é possível auxiliar em seu fortalecimento.
Medir continuamente a satisfação dos clientes.	Pesquisa de Satisfação: A cada 6 meses, os clientes do Espaço Clean Mind serão convidados a responder uma pesquisa de satisfação, pela qual eles poderão indicar os pontos fortes e pontos de melhoria do negócio. O Espaço Clean Mind terá como foco estratégico tratar todos os pontos levantados pelo cliente. Para promover a participação dos clientes na pesquisa, o Espaço Clean Mind distribuirá brindes variados.
Dar atenção ao pós-venda.	Feedback de pós-venda: Após o primeiro mês que o cliente fechar qualquer pacote no Espaço Clean Mind, ele será convidado a fornecer um feedback de como foi seu atendimento, se o serviço está sendo cumprido conforme o prometido e se ele possui sugestões para melhorar o processo de atendimento comercial. Para promover a participação dos clientes nesse processo, o Espaço Clean Mind oferecerá como brinde uma caneca personalizada do local.
Criar relacionamento com o cliente.	Eventos: O Espaço Clean Mind promoverá eventos como, jantares, palestras e cafés da manhã com o objetivo de aumentar seu relacionamento com os clientes. Além de ter como objetivo promover uma maior interação entre os mesmos.
Recompensar a preferência pela empresa.	Programa de Pontuação: Através de um cartão de ponto, o cliente ganhará 1 ponto a cada presença no local em qualquer atividade. Quando o cliente reunir 100 pontos no cartão, ganhará a oportunidade de participar de 3 seções de Massoterapia ou Acupuntura no local. Essa ação tem como principal objetivo estimular a presença do cliente no local.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.1.9. Posicionamento da marca

Analisando a proposta de valor do Espaço Clean Mind juntamente com as estratégias genéricas de Porter (2004), é possível concluir que a empresa adota a estratégia de diferenciação, pois ela não tem como principal preocupação os custos, mas sim, oferecer um serviço singular. No caso do Espaço Clean Mind, oferecer todas as atividades voltadas para a saúde mental em um único local, destacando assim seu serviço perante seus concorrentes, os quais oferecem as atividades separadamente.

5.2. Previsão e mensuração de demanda

5.2.1. Demanda corrente futura

Para definir a demanda corrente do Espaço Clean Mind, foi considerado o potencial de mercado para o mesmo, que é o limite de demanda de mercado de determinado ambiente.

O potencial de mercado do Espaço Clean Mind foi definido, primeiramente, levantando o número total de habitantes da região do grande ABC (Santo André, São Bernardo do campo e São Caetano do Sul), que é a região que a empresa visa atender. Baseado nos dados do site do IBGE[41], essa população totaliza 1.591.133 pessoas. A partir dessa população, buscou-se identificar pessoas com uma faixa etária entre 20 a 69 anos e que possuem Renda Domiciliar Per Capita de 2 a 5 salários mínimos (Classe C). Ambos os critérios demográficos foram definidos para o público-alvo da empresa através de dados obtidos nas pesquisas primária e secundária, e a partir deles foi possível identificar 313.771 pessoas. Por fim, foi feita a correlação da população estimada (313.771 pessoas) com o dado divulgado pela Agência Nacional de Saúde Complementar – ANS[42], de que 12% da população do Brasil necessitam de tratamentos e assistência relacionada à saúde mental, estimando que o potencial de mercado do Espaço Clean Mind seja de 37.653 pessoas.

Para estimar a demanda futura do Espaço Clean Mind foi utilizada a previsão de crescimento de no mínimo 40% da Classe C no Brasil até 2020, segundo estudo

[41] Disponível em: < https://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em 02/10/2017.
[42] Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/Plano_de_saude_e_Operadoras/Area_do_consumidor/diretrizes_assistenciais.pdf >. Acesso em 02/10/2017.

realizado pela FecomercioSP[43]. Tendo em vista que atualmente a população do Grande ABC pertencente à Classe C e faixa etária de 20 a 70 anos é de 371.771, de acordo com dados do IBGE, com o aumento da classe C, essa população poderá chegar em até 470.657 pessoas. Consequentemente, levando em consideração a porcentagem de 12% da população brasileira que necessita de atendimento para saúde mental, é possível estimar um potencial de mercado futuro de 56.478 pessoas.

5.2.2. Delimitação do Market Share

Levando em consideração a estimativa de potencial de mercado para o Espaço Clean Mind (37.653 pessoas), é esperado que a empresa tenha uma participação de mercado de no mínimo 2,1%, isto é, totalizando 810 pessoas interessadas em saúde mental no Grande ABC, isso nos cinco primeiros anos de operação da empresa. Essa participação de mercado será possível devido aos esforços e ao potencial de alcance previsto através dos meios de divulgação, que possuem uma estimativa de 810 clientes no período.

5.3 Estimativa de gastos

Conforme o planejamento estratégico escolhido pela Clean Mind, foi considerado um valor total de R$ 42.800,00. Dentro desse valor total foram apontados gastos em materiais impressos, marketing digital, ações promocionais (Janeiro Branco - saúde mental, Dia das mulheres e dia mundial da saúde mental) e contratação de uma empresa de marketing para criar e realizar a manutenção do mesmo. Para a questão da criação das artes dos materiais promocionais (Folders, Cartão de visitas, dentre outros), será contratado um freelancer, de modo que esse serviço seja terceirizado.

A estimativa de gastos referente à área mercadológica encontra-se na tabela 12.

[43] Disponível em: http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwjh6rjd2NzWAhVKiJAKHVccCwMQFggvMAI&url=http%3A%2F%2Feconomia.estadao.com.br%2Fnoticias%2Fnegocios%2Cclasse-c-sustentara-aumento-de-40-do-pib-ate-2020%2C104451e&usg=AOvVaw0D9hM4pro6-yZrJ3PqR1y->. Acesso em 02/10/2017.

Tabela 12 - Estimativa de gastos com Marketing

Estimativa dos gastos com Marketing				
Descrição	**Unidades**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor anual**
Marketing Digital (facebook, instagram, etc)	-	R$ -	R$ -	R$ 5.000,00
Marketing Digital (Google Adwords)	-	R$ -	R$ -	R$ 5.000,00
Cartão de Visitas	1.000	R$ 1,00	R$ -	R$ 1.000,00
Panfletos e folders	-	R$ 1,00	R$ -	R$10.000,00
Ações promocionais	3	R$ 3.000,00	R$ -	R$ 9.000,00
Freelancer	-	-	-	R$ 2.000,00
Agência (Criação e manutenção Site)				
Criação Site	-	R$ -	R$ -	R$ 6.000,00
Manutenção	-	R$ -	R$ 400,00	R$ 4.800,00
Total				**R$42.800,00**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

5.4. Analise de diagnóstico da viabilidade mercadológica.

O Espaço Clean Mind apresenta viabilidade mercadológica, uma vez que o retorno esperado de suas ações de marketing é maior que suas estimativas de gastos. Por exemplo, se a empresa conseguir atingir 30% do seu Market Share previsto no primeiro ano de operação, atingirá uma demanda de aproximadamente 225 pessoas, logo, o retorno previsto para o período será em torno de R$ 55.125,00, tendo como base seu ticket médio de R$ 245,00. Quando comparado esse retorno com a estimativa de gastos em ações de marketing (R$ 42.800,00) é possível visualizar a viabilidade mercadológica.

CAPÍTULO 6 - VIABILIDADE DO CAPITAL HUMANO

6.1. Projeção de colaboradores

A seguir serão descritas as funções dos colaboradores do Espaço Clean Mind e seus respectivos papéis.

6.1.1. Atividades que devem ser desempenhadas na empresa

Gerente Geral - O Gerente Geral do Espaço Clean Mind será responsável em desenvolver as seguintes atividades:

- Administrar as atividades da empresa, fixando políticas de ações para todas as áreas e acompanhar seu desenvolvimento, assegurando o avanço das atividades e cumprimento dos objetivos financeiros e de negócios;
- Definir as diretrizes para todas as áreas da empresa de forma clara e objetiva, coordenando a execução dos respectivos planos de ação, facilitando assim o seu devido cumprimento;
- Gerenciar o desenvolvimento dos projetos de cada área, verificando o desempenho real com o objetivo, orientando e definindo prioridades, visando aperfeiçoar os resultados;
- Assegurar a maximização da contribuição de cada área visando atingir os objetivos a curto, médio e longo prazo estabelecidos;
- Aprovar o orçamento geral da empresa, orientando e controlando a sua devida execução, a fim de desenvolver uma gestão com atenção às finanças.

Supervisor Comercial - As atividades para o Supervisor Comercial serão as seguintes:

- Dirigir a área Comercial para que sejam atingidas as metas de vendas, bem como garantir que a empresa busque oportunidades novas e lucrativas;
- Manter um programa ativo de relacionamento com clientes;
- Avaliar os serviços que são oferecidos atualmente, buscando informações sobre situações que possam afetar vendas atuais e futuras, bem como o status competitivo, recomendando mudanças, para atender as condições de mercado;

- Promover ações de vendas e marketing no mercado, através dos números de vendas estabelecidos com o apoio das áreas Comercial e Marketing;
- Representar a empresa em eventos comerciais e sociais para desenvolver a divulgação dos produtos e obter maior participação no mercado.

Supervisor Administrativo – Será responsável pelas seguintes atividades:

- Implantar alternativas de diminuição de custos, melhorias de qualidade e produtividade;
- Gerir o encerramento contábil mensal informando e executando tarefas complementares imprescindíveis ao fechamento;
- Apresentar os relatórios gerenciais, dados estatísticos e análises diversas;
- Encarregar-se do processo de orçamento anual e suas revisões coletando dados, realizando análises e o adequando às necessidades corporativas;
- Responsabilizar-se pelas atividades do departamento fiscal cumprindo todas as obrigações de acordo com a legislação federal, estadual e municipal vigente;
- Controlar custos e despesas operacionais;
- Conferir mensalmente as faturas, cobranças de acordo com as ordens de compra, liberando o pagamento somente após a conferência dos recolhimentos legais;
- Estar atualizado com as alterações na legislação para dar suporte à organização;
- Análise e aprovação de cotações de compras diversas;
- Elaborar indicadores (KPI’s) e realizar acompanhamento.
- Desenvolver o potencial da equipe, promovendo melhores práticas e mudanças para a empresa, garantindo a eficiência e motivação dos recursos humanos e orientação ativa aos novos cenários e modelos de negócio da empresa;
- Encarregar-se da administração dos contratos de terceirização analisando a documentação da empresa para participação de processo

de cotação, documentação dos funcionários e monitoramento das obrigações fiscais e previdenciárias mensalmente, além do acompanhamento de desempenho através da avaliação de desempenho;

Psicólogo – Será responsável pelas seguintes atividades:

- Realizar consultas individuais;
- Auxiliar em tarefas referentes a avaliações de testes psicológicos e possível direcionamento de clientes para atividades.

Assistente de Recursos Humanos – Será responsável pelas seguintes atividades:

- Auxiliar no controle e fechamento de ponto dos integrantes;
- Realizar rotinas referentes à área de Recursos Humanos;
- Auxiliar no processo de recrutamento e seleção de futuros funcionários, realizando triagem de currículos;
- Encarregar-se pela administração, controle e fechamento de ponto dos integrantes;
- Realizar as atividades de departamento pessoal, envolvendo o controle de férias, treinamento, ponto, banco de horas, admissão e demissão, controle do fornecimento dos benefícios, etc.

Recepcionista – Será responsável pelas seguintes atividades:

- Realizar atendimento telefônico e presencial, elaborar orçamentos para os clientes, arquivar e entregar documentos, realizar cadastros, solucionar dúvidas dos clientes, organização das agendas dos professores e dos clientes e realização de serviços administrativos em geral.

Estagiário Comercial - Será responsável pelas seguintes atividades:

- Auxiliar o supervisor com os objetivos de vendas, lucros e participação de mercado;
- Elaborar relatórios de vendas e participação de mercado, além de prestar suporte à área.

Estagiário Financeiro - Será responsável pelas seguintes atividades:

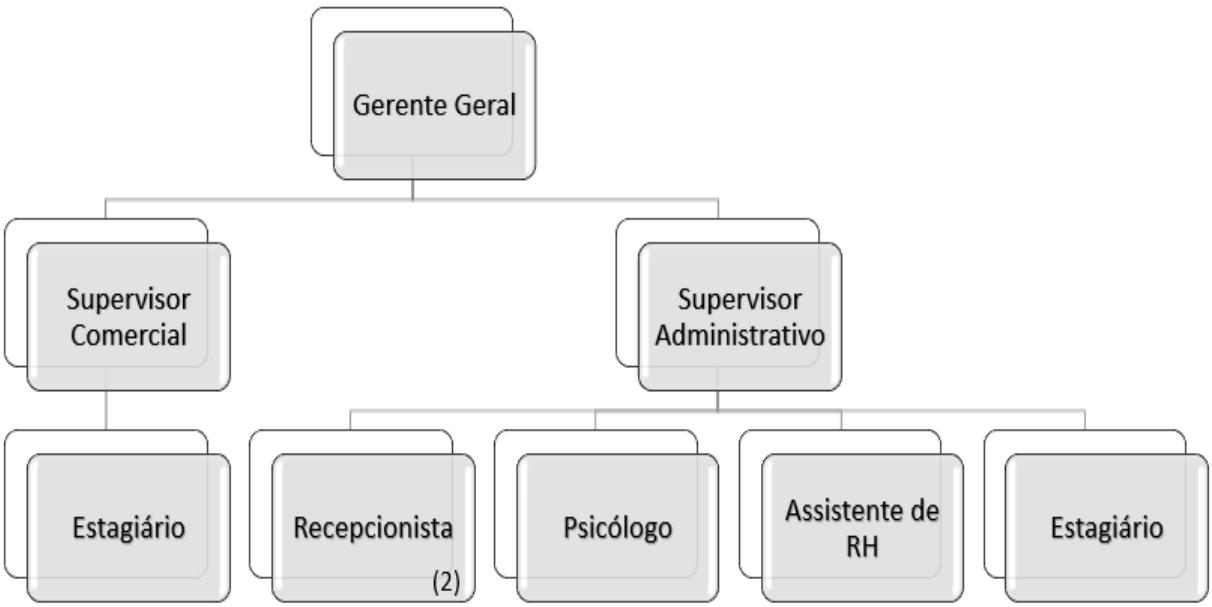
- Auxiliar no encerramento contábil mensal informando e executando tarefas imprescindíveis ao fechamento;

- Elaborar relatórios contendo custos e despesas operacionais;
- Realizar cotações de compras diversas;
- Propor melhorias nos processos da área financeira;
- Auxiliar nas mais diversas atividades da área financeira realizadas pelo Supervisor Administrativo.

6.1.2. Organograma da empresa

O Espaço Clean Mind no seu primeiro ano contará com 9 colaboradores, sendo os mesmos distribuídos da seguinte maneira: um gerente geral, um supervisor comercial, um supervisor administrativo, um assistente de recursos humanos, um Psicólogo, dois recepcionistas e dois estagiários. Na figura 15 será ilustrado o organograma da empresa.

Figura 15 - Organograma Espaço Clean Mind



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

6.1.3. Necessidade de pessoal para atendimento operacional

Para o início de suas atividades, o Espaço Clean Mind terá 9 funcionários em sua estrutura. A hierarquia será composta por um Gerente Geral; dois supervisores: um para a área Comercial, outro responsável pela área administrativa, um Assistente de Recursos Humanos; dois Estagiários: um que servirá como suporte para a área de Finanças e outro que será alocado na parte Comercial da organização; um Psicólogo e por fim, duas posições para o cargo de Recepcionista que se revezarão de acordo com o horário de funcionamento.

A partir do terceiro ano de operação, com o consequente crescimento do Espaço Clean Mind, será feita a contratação de: um Auxiliar Financeiro que auxiliará a área com a carga de trabalho extra que será desencadeada com o crescimento e principalmente na gestão dos MEI's; um Auxiliar de Marketing que dará apoio em ações promocionais, propagandas, prospecção de novos clientes, parte estratégica e na gestão da marca; um Psicólogo para atender a demanda excedente dos pacientes que optarão por contratar o serviço; também serão contratadas duas pessoas para o cargo de Recepcionista, pois será necessário manter a qualidade no atendimento ao cliente e evitar filas, atendendo o fluxo de pessoas com a eficácia necessária. Com isso, na projeção do futuro, o Espaço Clean Mind contará com 14 funcionários.

A tabela 13 contém o plano atual de colaboradores do Espaço Clean Mind e o projetado para o futuro, de acordo com o que foi discorrido:

Tabela 13 - Headcount Espaço Clean Mind

Cargo	Plano Atual	Plano Futuro
Assistente de RH	1	1
Auxilar de Marketing	0	1
Auxiliar Financeiro	0	1
Estagiário	2	2
Gerente Geral	1	1
Psicólogo	1	2
Recepcionista	2	4
Supervisor Administrativo	1	1
Supervisor Comercial	1	1
Total	**9**	**14**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

6.1.4. Levantamento das necessidades de competências requeridas para cada atividade

A seguir, serão descritas quais são as competências requeridas para os ocupantes de cada nível hierárquico do Espaço Clean Mind.

Inicialmente, as competências necessárias ao Gerente Geral são:

Planejamento estratégico: deverá ser capaz de desenvolver metas mensuráveis e também de elaborar estratégias capazes de fazer com que a organização alcance os objetivos de médio e longo prazo, utilizando os recursos disponíveis da melhor forma possível;

Persuasão: é uma competência essencial para que consiga apresentar suas ideias e convencer todos os grupos de interesse a seguir suas decisões e principalmente, impactar, motivar e influenciar pessoas. Também é importante para que possa gerar benefícios para a empresa em diversos casos, como por exemplo, em negociações;

Comunicação clara e objetiva: competência necessária para o trabalho em equipe, de modo que possa apresentar suas ideias claramente e de modo conciso;

Liderança e gestão de pessoas: capacidade de motivar os colaboradores, tratando os mesmos com respeito e considerando suas opiniões em tomadas de decisão, de modo que todos se envolvam no cumprimento das metas estabelecidas.

Para os colaboradores que exercem o cargo de Supervisores, é necessário ter:

Conhecimentos Técnicos: são necessários para que o supervisor possa utilizar os melhores métodos de trabalho e recursos para alcançar os objetivos de sua área;

Orientação para os resultados: devem focar na geração de resultados para a empresa, sempre levando em conta os meios que serão utilizados durante o processo;

Resolução de problemas: capacidade de contornar adversidades e corrigir falhas;

Liderança e gestão de pessoas: capacidade de motivar os colaboradores, tratando os mesmos com respeito e considerando suas opiniões em tomadas de decisão, de modo que todos se envolvam no cumprimento das metas estabelecidas.

Por se tratar de um cargo que possui extrema importância dentro da proposta que é oferecida pelo Espaço Clean Mind, as seguintes competências são exigidas para o Psicólogo:

Conhecimento aprofundado: deve ter amplo conhecimento da área, além de ter experiência suficiente para conseguir atender às necessidades dos pacientes;

Organização: capacidade de estruturar todo o trabalho, cumprir agenda de atendimento e usar o tempo de modo eficaz nas sessões;

Foco no cliente: deverá identificar, assim como atender às necessidades que forem apresentadas pelos pacientes;

Relacionamento Interpessoal: é uma competência que se faz necessária para que consiga se conectar com os pacientes e ser capaz de desempenhar um bom trabalho individualmente.

Em relação aos ocupantes dos cargos de Assistentes, as competências a seguir são requeridas:

Proatividade: ter iniciativa e aptidão para se antecipar às situações, de modo a solucionar problemas em potencial;

Organização: capacidade de estruturar todas as atividades e processos, trabalhar dentro de prazos e utilizar bem o tempo para que se possa obter ganhos de produtividade;

Orientação para os resultados: devem focar na geração de resultados para a empresa, sempre utilizando os recursos disponíveis da melhor forma possível para alcançar esse objetivo;

Aptidão para atividades administrativas: devem ter os conhecimentos necessários para efetuar rotinas administrativas e atividades referentes à área de atuação;

Relacionamento interpessoal: é uma característica importante, pois para que exista um bom clima organizacional, é preciso saber lidar com as particularidades e saber interagir com os companheiros de trabalho e até mesmo clientes;

Os ocupantes do cargo de Recepcionista devem possuir as seguintes características:

Foco no cliente: fazer com que os clientes tenham suas necessidades atendidas é essencial para os colaboradores que se encaixam nesse nível hierárquico;

Aptidão comercial: devem ter conhecimento e habilidade em fatores como negociação, atendimento e persuasão, para que possam obter incremento de vendas e consequentemente gerar mais receita;

Fluência verbal e escrita: devem se expressar com objetividade para conseguir dominar a atenção do cliente e para que consigam esclarecer possíveis dúvidas tanto presencialmente quanto pelo telefone, internet, etc.

Relacionamento interpessoal: é uma característica importante, pois para que exista um bom clima organizacional, é preciso saber lidar com as particularidades e saber interagir com os companheiros de trabalho e até mesmo clientes;

Organização: capacidade de estruturar todas as atividades e processos, trabalhar dentro de prazos e utilizar bem o tempo para que se possa obter ganhos de produtividade;

Flexibilidade: estar aberto a novas ideias, buscar soluções inovadoras e principalmente, ter resiliência (facilidade em se adaptar às mudanças).

Por fim, os Estagiários têm que possuir:

Proatividade: ter iniciativa e aptidão para se antecipar às situações, de modo a solucionar problemas em potencial;

Organização: capacidade de estruturar todas as atividades e processos, trabalhar dentro de prazos e utilizar bem o tempo para que se possa obter ganhos de produtividade;

Relacionamento interpessoal: é uma característica importante, pois para que exista um bom clima organizacional, é preciso saber lidar com as particularidades e saber interagir com os companheiros de trabalho e até mesmo clientes;

Busca por conhecimento e desenvolvimento: devem estar sempre em busca de aprendizado para que seja possível alcançar o desenvolvimento profissional ao mesmo tempo em que contribuem e auxiliam o trabalho de outros colaboradores;

Trabalho em equipe: é essencial que saiba somar esforços com outros membros da equipe para que seja possível alcançar as metas e objetivos estabelecidos.

A tabela 14 apresenta resumidamente as competências de acordo com o nível hierárquico:

Tabela 14 - Competências de acordo com o nível hierárquico

Nível Hierárquico	Competências Requeridas
Gerente Geral	Planejamento estratégico; Persuasão; Comunicação clara e objetiva; Visão Sistêmica; Liderança e Gestão de Pessoas
Supervisores	Conhecimentos Técnicos; Orientação para os Resultados; Resolução de Problemas; Liderança e Gestão de Pessoas
Assistentes	Aptidão para Atividades Administrativas; Proatividade; Organização; Relacionamento Interpessoal; Foco nos Resultados
Recepcionistas	Aptidão Comercial; Fluência verbal e escrita; Relacionamento Interpessoal; Foco no Cliente; Organização; Flexibilidade;
Estagiários	Proatividade; Organização; Relacionamento Interpessoal; Trabalho em Equipe; Busca por conhecimento e desenvolvimento
Psicólogo	Conhecimento Aprofundado; Organização; Foco no cliente; Relacionamento Interpessoal

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Para os MEI's, que serão prestadores de serviços e terão contato direto com o cliente final, também são esperadas competências para que eles estejam de acordo com as políticas internas e com a filosofia da empresa. Entre as principais competências requeridas, é possível citar: organização, bom relacionamento interpessoal, foco no cliente e excelência na prestação de serviços.

6.2. Plano de gestão de pessoas

6.2.1. Delimitação das formas de recrutamento e seleção

O Espaço Clean Mind divulgará suas vagas através do próprio site. Também poderão ser utilizados sites especializados na área, tais como Catho e Infojobs, podendo também ser divulgadas as vagas via LinkedIn.

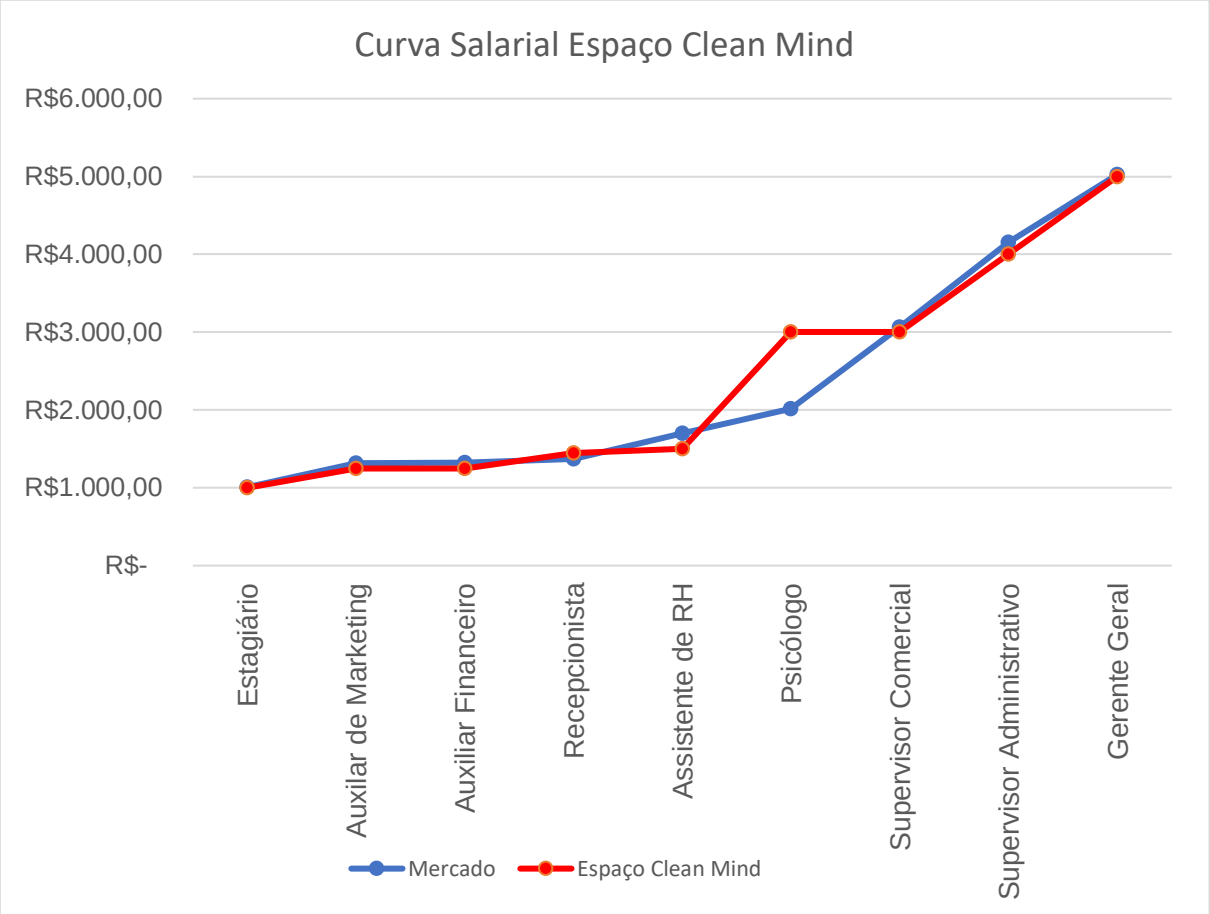
Os candidatos serão entrevistados pelo Supervisor Administrativo, sendo que esse terá apoio do Assistente de Recursos Humanos para a realização de dinâmicas e afins.

Para os cargos de supervisão, os candidatos também passarão por entrevistas com o gerente geral, pois como terão um impacto maior nos resultados da organização, devem ser recrutados com maior rigor.

6.2.2. Delimitação das formas de remuneração adotadas

A forma de remuneração adotada pelo Espaço Clean Mind é a remuneração funcional. Os salários praticados serão compatíveis com os valores praticados pelo mercado[44] (conforme curva salarial representada pelo gráfico 14), e os benefícios oferecidos serão iguais para todos os colaboradores (vale refeição e vale transporte). Os dados utilizados para confecção do gráfico serão mostrados na tabela 15.

Gráfico 14 - Curva Salarial Espaço Clean Mind



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

[44] Disponível em: <https://www.lovemondays.com.br>Acesso em:26/09/2017.
Disponível em:< https://www.catho.com.br/profissoes/> Acesso em:26/09/2017.

Tabela 15 - Comparação Salários Espaço Clean Mind com o Mercado

Cargo	Média Mercado	Espaço Clean Mind
Assistente de RH	R$ 1.700,00	R$ 1.500,00
Auxilar de Marketing	R$ 1.314,00	R$ 1.250,00
Auxiliar Financeiro	R$ 1.320,00	R$ 1.250,00
Estagiário	R$ 1.008,00	R$ 1.000,00
Gerente Geral	R$ 5.025,00	R$ 5.000,00
Psicólogo	R$ 2.014,00	R$ 3.000,00
Recepcionista	R$ 1.369,00	R$ 1.450,00
Supervisor Administrativo	R$ 4.153,00	R$ 4.000,00
Supervisor Comercial	R$ 3.067,00	R$ 3.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

O valor do vale refeição foi calculado considerando que cada funcionário trabalhará, em média, 20 dias por mês (duas folgas por semana e cinco dias de trabalho). Foi considerado o valor de R$ 21,50 para cada refeição (uma por dia).

O vale transporte foi calculado com base na tarifa média do transporte público no Grande ABC (R$ 4,20 por passagem), totalizando R$ 168,00, equivalente a 40 viagens (20 dias para ida ao trabalho e retorno).

Os gastos anuais completos com remuneração, no primeiro ano, serão mostrados na Tabela 16.

Tabela 16 - Gastos com remuneração no primeiro ano

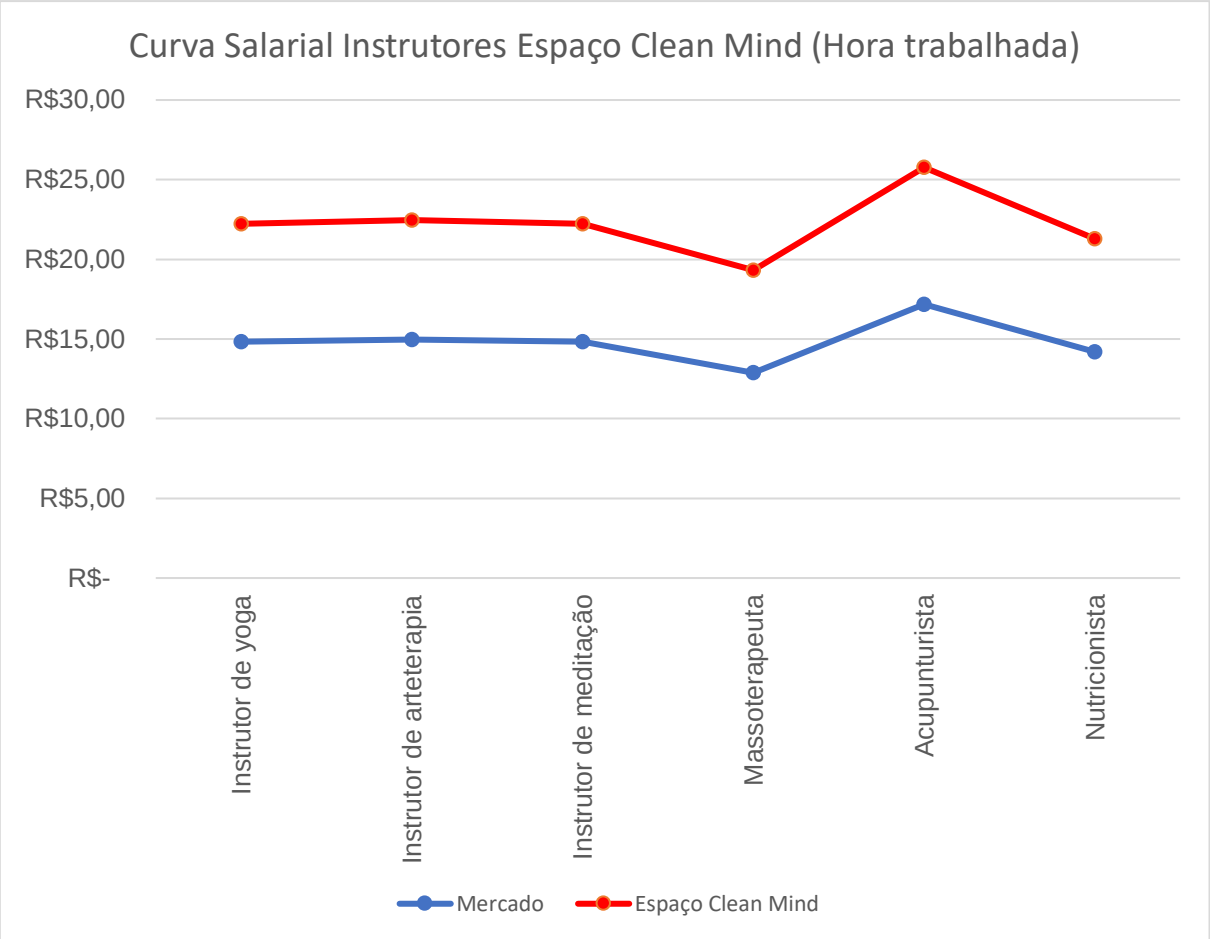
Cargo	Headcount	Salário Anual	Benefícios	Total
Assistente de RH	1	R$ 19.500,00	R$ 7.176,00	R$ 26.676,00
Estagiário	2	R$ 24.000,00	R$ 14.352,00	R$ 38.352,00
Gerente Geral	1	R$ 65.000,00	R$ 7.176,00	R$ 72.176,00
Psicólogo	1	R$ 39.000,00	R$ 7.176,00	R$ 46.176,00
Recepcionista	2	R$ 37.700,00	R$ 14.352,00	R$ 52.052,00
Supervisor Administrativo	1	R$ 52.000,00	R$ 7.176,00	R$ 59.176,00
Supervisor Comercial	1	R$ 39.000,00	R$ 7.176,00	R$ 46.176,00
Total	**9**	**R$ 276.200,00**	**R$ 64.584,00**	**R$ 340.784,00**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Além dos funcionários do Espaço Clean Mind, haverá também a remuneração dos instrutores que serão enquadrados como MEI's, pois os mesmos terão um vínculo pelo contrato assinado onde a parte Comercial que trata de compras e fornecedores será responsável em elaborar. A curva salarial dos instrutores será mostrada com o

salário por hora trabalhada, pois os mesmos receberão de acordo com hora/aula ministrada. Para atrair profissionais de qualidade, capazes de fornecer um serviço que supere as expectativas dos clientes, o Espaço Clean Mind oferecerá uma remuneração maior do que a média de mercado. No gráfico 15 será exibida a curva salarial[45] dos instrutores e na tabela 17 encontram-se os dados utilizados para confecção da mesma.

Gráfico 15 - Curva Salarial dos MEI's



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

[45] Disponível em: <https://www.lovemondays.com.br>Acesso em:26/09/2017
Disponível em:< https://www.sine.com.br/media-salarial>Acesso em:26/09/2017

Tabela 17 - Comparação de Salário/hora do Espaço Clean Mind com o Mercado

Cargo	Mercado	Espaço Clean Mind
Instrutor de yoga	R$ 14,83	R$ 22,24
Instrutor de arteterapia	R$ 14,97	R$ 22,46
Instrutor de meditação	R$ 14,83	R$ 22,24
Massoterapeuta	R$ 12,88	R$ 19,32
Acupunturista	R$ 17,18	R$ 25,77
Nutricionista	R$ 14,20	R$ 21,30

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

6.2.3. Políticas de treinamento e desenvolvimento

A maioria dos treinamentos realizados no Espaço Clean Mind serão internos, pois serão realizados pelos supervisores com o intuito de melhorar processos e desenvolver os funcionários que respondem diretamente para eles.

Além disso, também haverá cursos externos voltados para os colaboradores que lidam constantemente com o público. As recepcionistas farão anualmente um curso de “Atendimento ao Cliente”, cujos custos encontram-se na tabela 18.

Para os supervisores, serão disponibilizados cursos de “Desenvolvimento de Liderança”, com o intuito de fornecer ferramentas que possibilitem uma liderança estratégica, ao mesmo tempo em que sejam absorvidas tendências e abordagens contemporâneas relacionadas ao tema.

Para o gerente geral, também serão oferecidos uma vez ao ano cursos de como empreender pequenos/ médios negócios e também um de “Plano de Negócio para Empreendedores Inovadores”.

Os estagiários e o assistente de recursos humanos serão incentivados a realizar cursos online em plataformas que distribuam conteúdo gratuito voltado para o ambiente corporativo (Fundação Bradesco, FGV Online, Veduca, etc.).

Tabela 18 - Custo anual com treinamento

Cargo	Headcount	Preço Curso	Valor Total
Assistente de RH	1	R$ -	R$ -
Estagiário	2	R$ -	R$ -
Gerente Geral	1	R$ 700,00	R$ 700,00
Psicólogo	1	R$ -	R$ -
Recepcionista	2	R$ 270,00	R$ 540,00
Supervisor Administrativo	1	R$ 450,00	R$ 450,00
Supervisor Comercial	1	R$ 450,00	R$ 450,00
Total			**R$ 2.140,00**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

6.2.4. Estimativa de gastos com rotatividade e absenteísmo com base em empresas semelhantes

Na tabela 19, encontram-se os gastos previstos com absenteísmo no Espaço Clean Mind. Para a realização do cálculo, foi levado em conta o objetivo presente nos KPI's, cuja meta é manter o nível de absenteísmo abaixo de 2% ao mês. Com isso, foram feitas estimativas a respeito da quantidade de horas de trabalho "perdidas" dividindo-as pelo número de horas de trabalho (sempre considerando o período de um mês para a realização do cálculo). Ao final, a porcentagem de absenteísmo é multiplicada pelo valor do salário de cada funcionário, para que seja possível estimar o custo mensal (em R$) para a empresa.

Tabela 19 - Estimativa de gastos mensais com absenteísmo

Cargo	Horas por dia	Horas trabalhadas por mês	Horas de Atraso por mês	Soma Horas de Atraso/ Horas trabalhadas Mês	Salário	Custos Absenteísmo Mensal	Custos Absenteísmo Anual
Assistente de RH	8	220	4	1,82%	R$ 1.500,00	R$ 27,27	R$ 327,27
Estagiário	6	120	2	1,67%	R$ 1.000,00	R$ 16,67	R$ 200,00
Estagiário	6	120	2	1,67%	R$ 1.000,00	R$ 16,67	R$ 200,00
Gerente Geral	8	220	4	1,82%	R$ 5.000,00	R$ 90,91	R$ 1.090,91
Psicólogo	8	220	4	1,82%	R$ 3.000,00	R$ 54,55	R$ 654,55
Recepcionista	8	220	4	1,82%	R$ 1.450,00	R$ 26,36	R$ 316,36
Recepcionista	8	220	4	1,82%	R$ 1.450,00	R$ 26,36	R$ 316,36
Supervisor Administrativo	8	220	4	1,82%	R$ 4.000,00	R$ 72,73	R$ 872,73
Supervisor Comercial	8	220	4	1,82%	R$ 3.000,00	R$ 54,55	R$ 654,55
Total						**R$ 386,06**	**R$ 4.632,73**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Como o Espaço Clean Mind trabalhará com foco na retenção de seus colaboradores, o nível de rotatividade esperado pode ser considerado baixo. O índice

esperado é de 5,56%, sendo que esse número foi calculado visando principalmente os cargos de Assistente e Estagiário, visto que esses podem optar por sair da empresa em busca de um plano de carreira que lhes dê uma oportunidade de carreira mais desenvolvida. Vale destacar que para esses profissionais, o Espaço Clean Mind seria uma grande chance de primeiro emprego e até mesmo uma boa oportunidade para eles acumularem experiência e rodagem para o mercado de trabalho.

6.2.5. Gastos com segurança do trabalho

Como todos os cargos não exercem atividades que ofereçam algum risco e pelo fato de serem desempenhadas num ambiente sem perigos e riscos à saúde, não haverá gastos com segurança no trabalho. Portanto não serão realizados investimentos em EPI's (Equipamento de Proteção Individual) e materiais do tipo.

6.2.6. Delimitação do modelo cultural da empresa com base no modelo de Hofstede (2001).

Aversão à Incerteza: Será alta, pois em situações de incerteza, os colaboradores deverão seguir as regras estabelecidas para tentar contorná-las, levando também em conta a opinião de outros para que se chegue a um consenso a respeito do melhor modo de agir, evitando assim que tais situações se tornem problemas graves.

Masculinidade versus Feminilidade: a feminilidade será predominante, pois a busca por um aumento na qualidade de vida e nas relações será essencial, tanto nas relações com os clientes quanto com os próprios colaboradores. Além disso, outra característica que também constituirá a cultura do Espaço Clean Mind, será a capacidade de resolver conflitos através de negociação e compromisso.

Distância do Poder: o índice de distância ao poder será baixo, devido ao fato de que a hierarquia possuirá poucos níveis, fazendo com que o contato com os líderes e superiores da empresa seja favorecido e a participação de todos em questões importantes seja valorizada. Isso contribui para um ambiente de trabalho mais aberto e faz com que uma maior quantidade de ideias seja gerada, tanto para a resolução de problemas do cotidiano quanto para assuntos mais estratégicos.

Orientação a longo prazo versus a curto prazo: A orientação do Espaço Clean Mind será para o longo prazo, pois o foco da mesma, está em se consolidar no

mercado com o passar do tempo e utilizando os recursos da melhor forma possível, gerando resultados consistentes com um crescimento nos primeiros anos moderado.

Individualismo versus coletivismo: No Espaço Clean Mind, o foco será no coletivismo, pois o objetivo será cumprir as tarefas com a colaboração do grupo, mantendo a harmonia entre os funcionários e incentivando a comunicação entre eles.

6.3. Gastos totais com capital humano

Na tabela 20, encontram-se os gastos totais com capital humano no Espaço Clean Mind:

Tabela 20 - Gastos totais com capital humano

Cargo	Headcount	Salário	Benefícios	Absenteísmo	Treinamento	Total Anual
Assistente de RH	1	R$ 19.500,00	R$ 7.176,00	R$ 327,27	R$ -	**R$ 27.003,27**
Estagiário	2	R$ 24.000,00	R$ 14.352,00	R$ 400,00	R$ -	**R$ 38.752,00**
Gerente Geral	1	R$ 65.000,00	R$ 7.176,00	R$ 1.090,91	R$ 700,00	**R$ 73.966,91**
Psicólogo	1	R$ 39.000,00	R$ 7.176,00	R$ 654,55	R$ -	**R$ 46.830,55**
Recepcionista	2	R$ 37.700,00	R$ 14.352,00	R$ 632,73	R$ 540,00	**R$ 53.224,73**
Supervisor Administrativo	1	R$ 52.000,00	R$ 7.176,00	R$ 872,73	R$ 450,00	**R$ 60.498,73**
Supervisor Comercial	1	R$ 39.000,00	R$ 7.176,00	R$ 654,55	R$ 450,00	**R$ 47.280,55**
Total Anual	**9**	**R$ 276.200,00**	**R$ 64.584,00**	**R$ 4.632,73**	**R$ 2.140,00**	**R$ 347.556,73**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

6.4. Análise e diagnóstico da viabilidade do capital humano

O Espaço Clean Mind contará com funcionários que possuem as competências e habilidades necessárias para desenvolver um trabalho de qualidade. Esses colaboradores também devem possuir características que se encaixam com os valores e a política da empresa.

O treinamento e desenvolvimento dos funcionários será muito valorizado, pois a equipe de trabalho deve estar sempre atuando de acordo com as tendências do mercado, disposta a aprender novos métodos e técnicas para sua área, otimizando a utilização dos recursos disponíveis e auxiliando a empresa a cumprir as metas e alcançar os resultados esperados.

Em relação aos salários, o Espaço Clean Mind praticará valores compatíveis com a remuneração que é oferecida no mercado para todos os cargos de sua estrutura, visando atrair bons profissionais e manter níveis de rotatividade e absenteísmo relativamente baixos.

Como a empresa também trabalhará com MEI’s, é esperado que esses profissionais se encaixem no perfil da empresa, pois serão os responsáveis por fornecer os serviços para o cliente final. Para atrair MEI’s de referência no mercado, o Espaço Clean Mind oferecerá um salário/hora superior ao que é oferecido no mercado.

Os esforços da empresa serão voltados para o recrutamento de funcionários qualificados e com ampla experiência em suas áreas de atuação, que atendam a todas as expectativas de desempenho, executando suas atividades com excelência e fazendo com que os resultados sejam alcançados ao mesmo tempo em que a empresa seja reconhecida pelos seus clientes.

CAPÍTULO 7 - VIABILIDADE FINANCEIRA

7.1. Plano Financeiro

7.1.1. Pressupostos da análise financeira

A análise financeira do Espaço Clean Mind foi estruturada a partir da previsão de demanda citada no item 5.2 do Capítulo de Viabilidade Mercadológica e dos custos totais estimados nos itens 4.1.3 e 4.2 do Capítulo de Viabilidade Operacional.

Além disso, foram considerados alguns indicadores para o acompanhamento do negócio, tais como: a porcentagem de aumento do faturamento, margem de contribuição de cada serviço, índice de ticket médio no mês e lucratividade.

O mais importante para o Espaço Clean Mind será analisar a taxa de retenção dos clientes, pois a mesma afeta diretamente o negócio bem como seus indicadores financeiros.

7.1.2. Cálculo do Investimento Total

Os custos pré-operacionais necessários para a criação do Espaço Clean Mind estão detalhados na tabela 21. No valor total, estão inclusos os gastos com reforma, compra das divisórias modulares, a criação do site para a companhia e a aquisição de materiais de escritório, equipamentos e móveis.

Tabela 21 – Investimento total pré-operacional

Estimativa de investimento pré operacional		
Divisória Modular	R$	10.000,00
Reforma	R$	50.000,00
Bens Escritório/equipamentos Espaço Clean Mind	R$	34.650,00
Criação de Site	R$	6.000,00
Total	R$	100.650,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

O capital de giro necessário para a garantia da execução dos serviços a serem prestados pelo Espaço Clean Mind, é o resultado devedor do fluxo de caixa do primeiro ano, devido às receitas não serem capazes de honrarem com os custos, e consequentemente as Demonstrações de Resultados do Exercício apontarem um prejuízo. Assim sendo o Investimento inicial do Espaço Clean Mind é igual ao custo

pré-operacional de R$100.650,00. Já o capital de giro corresponde ao valor de R$308.494,95.

O investimento total abrange os gastos pré-operacionais somados com o resultado do fluxo de caixa do primeiro ano gerando o montante de R$ 409.144,95.

7.1.3 Estimativa do Faturamento mensal para os próximos 5 anos

Baseando-se numa estimativa para a demanda futura e considerando o valor de R$ 245,00 como ticket médio, os valores relacionados ao faturamento dos próximos 5 anos do Espaço Clean Mind constam na tabela 22.

Para a previsão do faturamento mensal, foram considerados os aspectos de taxa de conversão, a partir dos meios promocionais, e taxa de desistência. No Capítulo 5 foi estimado que para os 5 primeiros anos, a empresa possui uma procura através dos meios de divulgação de 24.500 pessoas (408 pessoas ao mês), e que tem como objetivo uma taxa de conversão de 3,3% no período, totalizando 810 pessoas. Portanto, para o primeiro ano foi previsto uma taxa de conversão mensal de 6,18%, totalizando uma demanda de 25 pessoas por mês (entre Janeiro – Julho). Ainda dentro do primeiro ano nos 5 últimos meses haverá um crescimento de 20 pessoas por mês, com uma taxa de conversão de 4,9%. Isso se deve ao fato da novidade que a empresa está oferecendo na região, disponibilizando várias atividades em um único local.

No segundo e terceiro ano, foi estimada uma taxa de conversão mensal de 6,18%, totalizando a demanda 25 pessoas por mês. No quarto e quinto ano, foi prevista a taxa de conversão mensal de 3,67%, totalizando a demanda de 15 pessoas por mês. Essa queda é prevista devido à possibilidade da existência de novos entrantes no mercado, não sendo mais uma novidade.

Para os três primeiros anos, foi considerada uma desistência de aproximadamente 10 pessoas por mês, para o quarto e quinto ano de operação a desistência cai para 5 pessoas por mês, devido ao aumento de esforços da empresa para retenção dos clientes.

Além disso, durante os 5 anos previu-se uma demanda maior nos 7 primeiros meses (Janeiro - Julho) e nos meses seguintes uma queda na demanda. Isso se deve ao fato da sazonalidade presente neste tipo de empreendimento e a questões de cunho econômico.

Tabela 22 - Previsão de demanda e faturamento Espaço Clean Mind.

MÊS	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	40	65	90	115	140	165	190	210	230	250	270	290	R$ 503.475,00
FATURAMENTO	R$ 9.800,00	R$ 15.925,00	R$ 22.050,00	R$ 28.175,00	R$ 34.300,00	R$ 40.425,00	R$ 46.550,00	R$ 51.450,00	R$ 56.350,00	R$ 61.250,00	R$ 66.150,00	R$ 71.050,00	

MÊS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	305	320	335	350	365	380	395	405	415	425	435	445	R$ 1.120.875,00
FATURAMENTO	R$ 74.725,00	R$ 78.400,00	R$ 82.075,00	R$ 85.750,00	R$ 89.425,00	R$ 93.100,00	R$ 96.775,00	R$ 99.225,00	R$101.675,00	R$104.125,00	R$106.575,00	R$109.025,00	

MÊS	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	460	475	490	505	520	535	550	560	570	580	590	600	R$ 1.576.575,00
FATURAMENTO	R$112.700,00	R$116.375,00	R$120.050,00	R$123.725,00	R$127.400,00	R$131.075,00	R$134.750,00	R$137.200,00	R$139.650,00	R$142.100,00	R$144.550,00	R$147.000,00	

MÊS	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	610	620	630	640	650	660	670	677	684	691	698	705	R$ 1.944.075,00
FATURAMENTO	R$149.450,00	R$151.900,00	R$154.350,00	R$156.800,00	R$159.250,00	R$161.700,00	R$164.150,00	R$165.865,00	R$167.580,00	R$169.295,00	R$171.010,00	R$172.725,00	

MÊS	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	715	725	735	745	755	765	775	782	789	796	803	810	R$ 2.252.775,00
FATURAMENTO	R$175.175,00	R$177.625,00	R$180.075,00	R$182.525,00	R$184.975,00	R$187.425,00	R$189.875,00	R$191.590,00	R$193.305,00	R$195.020,00	R$196.735,00	R$198.450,00	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.4 Estimativa dos custos fixos e variáveis para os próximos 5 anos

Os custos fixos do Espaço Clean Mind serão compostos por: gastos com água, luz, telefone, internet, serviços terceirizados (contabilidade e limpeza), aluguel de computadores, matéria-prima para serviços como Acupuntura e Massoterapia, manutenção predial, aluguel do local, gastos com Marketing, as ações promocionais, a mão de obra para a criação da arte e os custos com o capital humano da organização.

Já em relação aos custos variáveis, estão inclusos os gastos com os Microempreendedores Individuais (MEI's), que serão os responsáveis por ministrar as aulas.

Na tabela 23, estão detalhados os valores relacionados aos custos fixos e variáveis da organização:

Tabela 23 - Total dos custos fixos e variáveis

	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO
CUSTOS VARIÁVEIS					
MEIS	R$ 81.202,97	R$ 103.349,23	R$ 118.113,41	R$ 132.877,58	R$ 147.641,76
TOTAL CUSTOS VARIÁVEIS	**R$ 81.202,97**	**R$ 103.349,23**	**R$ 118.113,41**	**R$ 132.877,58**	**R$ 147.641,76**
CUSTOS FIXOS					
Água	R$ 12.000,00	R$ 12.600,00	R$ 13.230,00	R$ 13.891,50	R$ 14.586,08
Luz	R$ 24.000,00	R$ 25.200,00	R$ 26.460,00	R$ 27.783,00	R$ 29.172,15
Telefone + Internet	R$ 7.200,00	R$ 7.560,00	R$ 7.938,00	R$ 8.334,90	R$ 8.751,65
Serviços Contabilidade	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00
Serviços de Limpeza	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00
Aluguel de Computadores	R$ 11.520,00	R$ 11.520,00	R$ 20.160,00	R$ 20.160,00	R$ 20.160,00
Matéria-prima para Acupuntura e Massoterapia	R$ 8.400,00	R$ 10.080,00	R$ 12.096,00	R$ 14.515,20	R$ 17.418,24
Manutenção predial	R$ 6.000,00	R$ 7.200,00	R$ 8.640,00	R$ 10.368,00	R$ 12.441,60
Aluguel	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00
Marketing Digital	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00
Material Gráfico	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00
Manutenção Site	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00
Ações Promocionais	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00
Mão de obra para Criação de Arte	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00
Salários (com Encargos já inclusos)	R$ 280.832,73	R$ 280.832,73	R$ 391.865,45	R$ 391.865,45	R$ 391.865,45
Benefícios	R$ 64.584,00	R$ 64.584,00	R$ 100.464,00	R$ 100.464,00	R$ 100.464,00
Treinamento	R$ 2.140,00	R$ 2.140,00	R$ 2.680,00	R$ 2.680,00	R$ 2.680,00
TOTAL CUSTOS FIXOS	**R$ 688.476,73**	**R$ 693.516,73**	**R$ 855.333,45**	**R$ 861.862,05**	**R$ 869.339,16**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.5 Demonstrativo de resultados para os próximos 5 anos.

Conforme demonstrativo de resultado, para o primeiro ano é possível estimar um prejuízo de R$ 317.599,95 para o Espaço Clean Mind, porém, a partir do segundo ano é possível identificar um resultado positivo de R$ 188.788,37 e assim sucessivamente para os demais anos, conforme a tabela 24. Nos apêndices G e H, é possível analisar a DRE mensal do primeiro ano e a DRE do primeiro ano com os cenários pessimista e otimista. Já nos apêndices I e J, constam os demonstrativos de resultados nos cenários pessimista e otimista no período de 5 anos.

Tabela 24 - Demonstrativo de Resultados para os próximos 5 anos

DRE	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
ROB - Receita Operacional Bruta	R$ 503.475,00	R$ 1.120.875,00	R$ 1.576.575,00	R$ 1.944.075,00	R$ 2.252.775,00
Simples Nacional	R$ 43.290,25	R$ 130.010,67	R$ 209.930,83	R$ 258.669,82	R$ 336.701,09
ROL - Receita Operacional Líquida	R$ 460.184,75	R$ 990.864,33	R$ 1.366.644,17	R$ 1.685.405,18	R$ 1.916.073,91
Despesas operacionais	R$ 303.120,00	R$ 308.160,00	R$ 313.884,00	R$ 329.052,60	R$ 336.529,71
Despesa com marketing	R$ 42.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00
Despesas gerais e administrativa					
Custo do capital humano	R$ 347.556,73	R$ 347.556,73	R$ 495.009,45	R$ 495.009,45	R$ 495.009,45
Prestadores de Serviço - MEI's	R$ 81.202,97	R$ 103.349,23	R$ 118.113,41	R$ 132.877,58	R$ 147.641,76
Depreciação com moveis	R$ 3.105,00	R$ 6.210,00	R$ 9.315,00	R$ 12.420,00	R$ 15.525,00
Resultado líquido	**-R$ 317.599,95**	**R$ 188.788,37**	**R$ 393.522,31**	**R$ 679.245,54**	**R$ 884.567,99**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.6. Estimativa do fluxo de caixa futuro para os próximos 5 anos

O Espaço Clean Mind iniciará suas operações com aporte de capital social de R$ 409.144,95, tendo como investimento pré-operacional o valor de R$ 100.650,00.

As entradas do fluxo de caixa representam as vendas realizadas pela empresa e as saídas são compostas por gastos contínuos descritos na Tabela 25.

Tabela 25 - Fluxo de Caixa do Espaço Clean Mind

	PRÉ-OPERACIONAL	1	2	3	4	5
SALDO INICIAL						
CAIXA		-R$ 100.650,00	-R$ 409.144,95	-R$ 214.146,59	R$ 188.690,72	R$ 880.356,27
ENTRADAS						
Vendas Realizadas		R$ 503.475,00	R$ 1.120.875,00	R$ 1.576.575,00	R$ 1.944.075,00	R$ 2.252.775,00
SALDO INICIAL + ENTRADAS		**R$ 402.825,00**	**R$ 711.730,05**	**R$ 1.362.428,41**	**R$ 2.132.765,72**	**R$ 3.133.131,27**
SAIDAS						
Água		R$ 12.000,00	R$ 12.600,00	R$ 13.230,00	R$ 13.891,50	R$ 14.586,08
Luz		R$ 24.000,00	R$ 25.200,00	R$ 26.460,00	R$ 27.783,00	R$ 29.172,15
Telefone + Internet		R$ 7.200,00	R$ 7.560,00	R$ 7.938,00	R$ 8.334,90	R$ 8.751,65
Serviços Contabilidade		R$ 18.000,00	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00	R$ 18.000,00
Serviços de Limpeza		R$ 36.000,00	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00	R$ 36.000,00
Aluguel de Computadores		R$ 11.520,00	R$ 11.520,00	R$ 11.520,00	R$ 20.160,00	R$ 20.160,00
Matéria-prima para Acupuntura e Massoterapia		R$ 8.400,00	R$ 10.080,00	R$ 12.096,00	R$ 14.515,20	R$ 17.418,24
Manutenção predial		R$ 6.000,00	R$ 7.200,00	R$ 8.640,00	R$ 10.368,00	R$ 12.441,60
Reforma	R$ 50.000,00					
Divisorias Modulares	R$ 10.000,00					
Bens Escritório/equipamentos Espaço Clean Mind	R$ 34.650,00					
Aluguel		R$ 180.000,00	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00	R$ 180.000,00
Marketing Digital		R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00	R$ 10.000,00
Material Gráfico		R$ 11.000,00	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00	R$ 11.000,00
Ações Promocionais		R$ 9.000,00	R$ 9.000,00	R$ 9.000,00	R$ 9.000,00	R$ 9.000,00
Mão de obra para Criação de Arte		R$ 2.000,00	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00	R$ 2.000,00
Manutenção Site		R$ 4.800,00	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00	R$ 4.800,00
Criação de Site	R$ 6.000,00					
Salários (com Encargos já inclusos)		R$ 280.832,73	R$ 280.832,73	R$ 391.865,45	R$ 391.865,45	R$ 391.865,45
Benefícios		R$ 64.584,00	R$ 64.584,00	R$ 100.464,00	R$ 100.464,00	R$ 100.464,00
Treinamento		R$ 2.140,00	R$ 2.140,00	R$ 2.680,00	R$ 2.680,00	R$ 2.680,00
MEIs		R$ 81.202,97	R$ 103.349,23	R$ 118.113,41	R$ 132.877,58	R$ 147.641,76
Simples Nacional		R$ 43.290,25	R$ 130.010,67	R$ 209.930,83	R$ 258.669,82	R$ 336.701,09
TOTAL DE SAIDAS	-R$ 100.650,00	R$ 811.969,95	R$ 925.876,63	R$ 1.173.737,69	R$ 1.252.409,46	R$ 1.352.682,01
SALDO DISPONÍVEL	**-R$ 100.650,00**	**-R$ 308.494,95**	**R$ 194.998,37**	**R$ 402.837,31**	**R$ 691.665,54**	**R$ 900.092,99**
SALDO DISPONÍVEL ACUMULADO	-R$ 100.650,00	-R$ 409.144,95	-R$ 214.146,59	R$ 188.690,72	R$ 880.356,27	R$ 1.780.449,26

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Devido ao aumento da demanda para os próximos 5 anos, haverá aumento em alguns gastos operacionais (saídas), tais como: água, luz, telefone e internet, manutenção predial e matéria-prima para Acupuntura e Massoterapia.

7.1.7 Cálculo e análise dos indicadores de viabilidade financeira

7.1.7.1 Lucratividade

Para a obtenção destes resultados, foram levados em conta os resultados dos exercícios e a Receita Total do respectivo período. Observa-se que no ano 2, com um lucro líquido de R$ 188.788,37 sob uma receita total de R$ 1.120.875,00, obtém-se um índice de lucratividade de 16,84%, isso indica que a cada R$ 100,00 faturados, R$

16,84 vêm sob forma de lucro. Vale salientar que no primeiro ano de operação a taxa de lucratividade é negativa, pois o resultado operacional foi negativo. No entanto, como é possível identificar na tabela 26, a partir do segundo de operação os investimentos passam a dar retorno aos investidores e a cada ano que passa essa taxa torna-se crescente.

Tabela 26 - Lucratividade do Espaço Clean Mind

Lucratividade		
Lucro líquido	**Receita Total**	**%**
-R$ 317.599,95	R$ 503.475,00	-63,08%
R$ 188.788,37	R$ 1.120.875,00	16,84%
R$ 393.522,31	R$ 1.576.575,00	24,96%
R$ 679.245,54	R$ 1.944.075,00	34,94%
R$ 884.567,99	R$ 2.252.775,00	39,27%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.7.2. Rentabilidade

O índice de rentabilidade evidencia o quanto os investimentos efetuados influenciaram nos rendimentos, ou seja, no lucro líquido. Através da análise dos dados do Espaço Clean Mind, é possível notar que a partir do segundo ano, período em que a organização passa a apresentar um resultado líquido positivo, a taxa de rentabilidade calculada corresponde a 24%. Nos anos posteriores, ocorrerá um aumento contínuo, conforme descrito na tabela 27. O investimento total muda ao longo dos anos devido ao aumento da demanda e com isso ocorre elevação de gastos com MEIs e também gastos operacionais. O cálculo se dá a partir da divisão do lucro líquido pelo investimento total no período.

Tabela 27 - Rentabilidade do Espaço Clean Mind

Rentabilidade		
Lucro Líquido	**Investimento Total**	**%**
-R$ 317.599,95	R$ 863.329,70	-37%
R$ 188.788,37	R$ 795.865,96	24%
R$ 393.522,31	R$ 964.096,86	41%
R$ 679.245,54	R$ 994.029,63	68%
R$ 884.567,99	R$ 1.024.910,92	86%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.7.3. Ponto de Equilíbrio

O ponto de equilíbrio representa o quanto a empresa precisa faturar para arcar com os custos a cada ano. Através da identificação do Índice da Margem de Contribuição, é possível descobrir os valores do ponto de equilíbrio através da divisão do custo fixo total pelas porcentagens encontradas anteriormente. Na tabela 28, é possível analisar os números detalhadamente. Para cálculo da quantidade de clientes foi utilizado um ticket médio de R$ 245,00.

Tabela 28 - Ponto de Equilíbrio

Ano	Receita Total	Total Custos Variáveis	Índice da Margem de Contribuição	Total Custos Fixos	Ponto de Equilíbrio	Quant. Clientes
1	R$ 503.475,00	R$ 81.202,97	84%	R$ 688.476,73	**R$ 820.870,90**	3350
2	R$ 1.120.875,00	R$ 103.349,23	91%	R$ 693.516,73	**R$ 763.956,64**	3118
3	R$ 1.576.575,00	R$ 118.113,41	93%	R$ 855.333,45	**R$ 924.602,57**	3774
4	R$ 1.944.075,00	R$ 132.877,58	93%	R$ 861.862,05	**R$ 925.092,13**	3776
5	R$ 2.252.775,00	R$ 147.641,76	93%	R$ 869.339,16	**R$ 930.309,54**	3797

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.7.4. Capital Asset Pricing Model, Valor Presente Líquido e Taxa interna de retorno

Utilizando o método de precificação de ativos *Capital Asset Pricing Model* (CAPM), para determinar a taxa de retorno do Espaço Clean Mind, o valor encontrado foi de 24,698% (considerando três casas decimais para um cálculo mais exato). Para se obter esse número, foi considerado um beta igual a 1,1, devido ao fato do retorno esperado do local ser similar ao retorno do mercado, sendo possível classificar o empreendimento como um investimento de risco médio. O retorno de mercado utilizado como base, foi o valor de 23,38% que corresponde a valorização acumulada do índice Ibovespa[46] no ano de 2017. Na tabela 29, estão agrupados os dados utilizados para o cálculo do CAPM da organização.

Tabela 29 - Dados para cálculo CAPM

Taxa SELIC	Taxa de Mercado	Beta Espaço Clean Mind	Índice CAPM
7,50%	23,38%	1,1	24,698%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

[46] Disponível em: <https://br.advfn.com/indice/ibovespa/2017> Acesso em: 03/11/2017.

O Valor Presente Líquido (VPL) do Espaço Clean Mind é de R$ 569.707,43, o que significa que o investimento gera resultados positivos e, portanto, pode ser considerado executável pelo fato de gerar ganhos financeiros aos investidores. Vale ressaltar que para a realização do cálculo do VPL, foi utilizada a taxa encontrada através do modelo CAPM (24,698%).

Em relação a Taxa Interna de Retorno (TIR), o valor encontrado corresponde a 72,84%, o que indica a viabilidade do negócio pelo fato desse valor ser maior do que o percentual mínimo de retorno que deve gerar. A seguir na tabela 30, encontram-se os dados para o cálculo dos índices. Já no apêndice K, será apresentada a projeção da TIR e do VPL para os cenários pessimista e otimista.

Tabela 30 - Fluxo de Caixa para cálculo da TIR e VPL

TIR E VPL	
ANO	**RESULTADO DO FLUXO DE CAIXA**
0	-R$ 100.650,00
1	-R$ 308.494,95
2	R$ 194.998,37
3	R$ 402.837,31
4	R$ 691.665,54
5	R$ 900.092,99
i	24,698%
VPL	R$ 569.707,43
TIR	72,84%

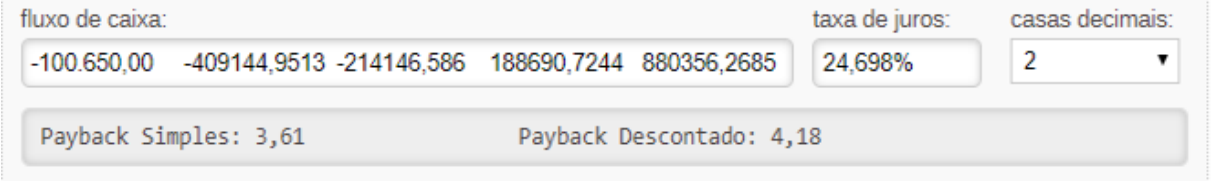
Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.1.7.5. Payback

O *Payback* do Espaço Clean Mind é calculado a partir Fluxo de caixa apresentado na tabela 31, onde o mesmo ocorre dentro do quarto ano de operação utilizando o método do *payback* descontado e dentro do terceiro ano de operação no *payback* simples, pois o resultado de fluxo de caixa apresenta um valor positivo capaz de cobrir os prejuízos mais o valor aportado pelos investidores no início das operações. Na tabela 31, é apresentado o desenvolvimento do saldo do fluxo de caixa (*payback*).

Tabela 31 - Payback[47] do Espaço Clean Mind

Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
-R$ 100.650,00	-R$ 409.144,95	-R$ 214.146,59	R$ 188.690,72	R$ 880.356,27	R$ 1.780.449,26



Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

7.2. Análise e diagnóstico da viabilidade financeira

Inicialmente, a demanda do Espaço Clean Mind atingirá uma parcela de 3% do *market share*, gerando um faturamento que será capaz de cobrir parte dos custos totais da empresa. Considerando um ticket médio de R$ 245,00 a receita estimada foi de R$ 503.475,00, sendo que ao fim do ano inicial, a quantidade prevista de clientes para o mês de dezembro de 2018 é de 290.

A capacidade de atrair cada vez mais consumidores para a empresa através da divulgação e das ações de marketing, fará com que a demanda da empresa cresça cada vez mais nos primeiros anos, aumentando assim o seu faturamento.

Os custos que terão maior impacto na organização são aqueles relacionados ao capital humano. Além disso, vale ressaltar que a utilização dos MEI's visa diminuir o custo com os serviços que serão disponibilizados e também reduzir as obrigações tributárias.

Através da análise de indicadores tais como: Lucratividade, VPL, TIR e Rentabilidade constata-se que a proposta do Espaço Clean Mind é viável do ponto de vista financeiro. Mesmo com o resultado negativo de R$317.599,95 presente na DRE no primeiro ano de existência, no seu segundo ano já é previsto um resultado positivo, além de um lucro de R$ 884.567,99, no quinto ano.

Diante de tudo que foi apresentado pode-se concluir do ponto de vista financeiro, que a proposta de negócio apresentada pelo Espaço Clean Mind é considerada viável.

[47] Disponível em:<http://fazaconta.com/payback.htm> Acesso em: 03/11/2017.

CAPÍTULO 8 - VIABILIDADE DO NEGÓCIO

8.1. Analise SWOT da empresa

A figura 16 apresenta a análise SWOT do Espaço Clean Mind, possibilitando a identificação dos ambientes interno e externo, de acordo com as características apresentadas nos capítulos anteriores.

Figura 16 - Matriz SWOT

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

8.1.1. Forças

O Espaço Clean Mind estará localizado em São Caetano do Sul, na Avenida Goiás, uma região de fácil acesso para os residentes do ABC Paulista e São Paulo, além de possuir em um único local, diversas atividades relacionadas à prevenção de

transtornos psicológicos tais como: Yoga, Meditação, Massoterapia, Arteterapia, Acupuntura, Nutricionista e serviços de psicologia.

O local possui um horário de funcionamento diferenciado, estendendo-se das 06h às 22h, visando se adequar à agenda do cliente e atender a maior demanda possível, além de possuir espaço inovador com salas modulares que se adaptam à demanda pontual, não necessitando esperar para realizar a atividade em um outro horário.

O espaço disponibiliza toda essa estrutura sem deixar de lado a questão da acessibilidade, pois possui estrutura física adequada para o recebimento de pessoas com deficiência física.

A empresa possui como diferencial um pacote único que abrange todas as atividades em grupo, tais como Meditação, Yoga e Arteterapia, porque atualmente, os concorrentes oferecem as atividades em pacotes separados em que o cliente não possui liberdade para utilizá-las.

8.1.2. Fraquezas

O Espaço Clean Mind é uma empresa que está iniciando suas operações e por não ter conhecimento tão aprofundado do mercado como seus concorrentes diretos e indiretos, pode encontrar uma dificuldade inicial nas operações.

Por possuir uma estrutura que visa atender e prospectar um grande número de clientes, o Espaço Clean Mind oferece apenas 4 vagas de estacionamento e isto pode impactar na escolha do cliente pelos serviços oferecidos.

O local possui ainda um alto custo de operação mensal composto por: aluguel, terceiros, funcionários, água, luz, telefone e internet.

8.1.3. Oportunidades

Com a constante busca por qualidade de vida de seu colaborador, algumas empresas da região poderão oferecer para seus funcionários o benefício de realizar as atividades do Espaço Clean Mind, através de uma parceria com o local.

Pelo fato de possuir um modelo de negócio diferenciado (oferecer diversas atividades no mesmo local), o Espaço Clean Mind irá se distinguir da concorrência.

Uma oportunidade para o espaço será o oferecimento de novas atividades e serviços voltados para a saúde mental, tais como: Aromaterapia, Cromoterapia, Homeopatia e Hipnose.

8.1.4. Ameaças

Por ser um mercado com baixa barreira de entrada, o Espaço Clean Mind sofre com a ameaça de novos entrantes indiretos ou concorrentes diretos, que visam reproduzir o modelo de negócio.

Neste mercado, os clientes se baseiam em uma relação de confiança. Há uma vantagem para as empresas já consolidadas, pois seus clientes dificilmente procurarão outro local para realizar as atividades.

As atividades oferecidas pelo espaço são realizadas por profissionais altamente capacitados, e devido a este fato, poderá se deparar com a escassez de mão de obra, pois certas atividades como Yoga, Meditação e Acupuntura, possuem poucos profissionais qualificados e disponíveis no mercado.

O Espaço Clean Mind poderá sofrer com variações na demanda por consequência de variáveis de desemprego, este causado também pela situação macroeconômica do país. Como o local está localizado em uma região em que possui como principal fonte empregatícia a indústria automobilística, qualquer variação fiscal desse mercado como, por exemplo, o aumento do imposto sobre o produto industrializado, afeta diretamente o índice de desemprego da região e consequentemente a demanda pelos serviços oferecidos.

Os CAPS (Centro de Atenção Psicossocial), são instituições governamentais destinadas a atender pacientes com transtornos mentais persistentes, com o objetivo de oferecer uma rede substitutiva ao Hospital Psiquiátrico no Brasil. Essas instituições ameaçam o Espaço Clean Mind, pelo fato de oferecerem o serviço de Psicoterapia gratuitamente.

8.2. Cenários

No cenário realista, foram consideradas as premissas do item 7.1.3., considerando um aumento médio de demanda de 35% ao ano que resultou em uma TIR de 72,84%.

Para calcular os cenários pessimista e otimista foram consideradas variações no número de desistências. No cenário pessimista o número de desistências aumentou de 10 pessoas para 13, considerando fatores tais como: aumento da concorrência direta e indireta, desemprego e surgimento de novas terapias alternativas no mercado. Para esse cenário a TIR teve uma redução de 25,14%,

passando a ser 47,55%, e o aumento médio de demanda considerado foi de 34% ao ano.

No cenário otimista foram considerados alguns fatores como: efetividade dos programas de fidelidade, parcerias com empresas que queiram disponibilizar as atividades como benefício, poucos concorrentes oferecendo o mesmo serviço, melhoria na economia e aumento na demanda do mercado de saúde mental. A partir desses fatores é possível estimar um número menor de desistência, bem como um aumento médio de demanda de 37% ao ano resultando em uma TIR de 101,94%. Também para o primeiro mês foi considerado um aumento de 75% em comparação com os outros cenários. Nas tabelas 32 e 33, são demonstrados os cenários pessimista e otimista.

Tabela 32 - Previsão de demanda e faturamento no cenário pessimista.

MÊS	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	40	57	74	91	108	125	142	157	172	187	202	217	R$ 385.140,00
FATURAMENTO	R$ 9.800,00	R$ 13.965,00	R$ 18.130,00	R$ 22.295,00	R$ 26.460,00	R$ 30.625,00	R$ 34.790,00	R$ 38.465,00	R$ 42.140,00	R$ 45.815,00	R$ 49.490,00	R$ 53.165,00	

MÊS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	229	241	253	265	277	289	301	311	321	331	341	351	R$ 859.950,00
FATURAMENTO	R$ 56.105,00	R$ 59.045,00	R$ 61.985,00	R$ 64.925,00	R$ 67.865,00	R$ 70.805,00	R$ 73.745,00	R$ 76.195,00	R$ 78.645,00	R$ 81.095,00	R$ 83.545,00	R$ 85.995,00	

MÊS	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	363	375	387	399	411	423	435	445	455	465	475	485	R$ 1.253.910,00
FATURAMENTO	R$ 88.935,00	R$ 91.875,00	R$ 94.815,00	R$ 97.755,00	R$100.695,00	R$103.635,00	R$106.575,00	R$109.025,00	R$111.475,00	R$113.925,00	R$116.375,00	R$118.825,00	

MÊS	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	493	501	509	517	525	533	541	548	555	562	569	576	R$ 1.575.105,00
FATURAMENTO	R$120.785,00	R$122.745,00	R$124.705,00	R$126.665,00	R$128.625,00	R$130.585,00	R$132.545,00	R$134.260,00	R$135.975,00	R$137.690,00	R$139.405,00	R$141.120,00	

MÊS	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	584	592	600	608	616	624	632	639	646	653	660	667	R$ 1.842.645,00
FATURAMENTO	R$143.080,00	R$145.040,00	R$147.000,00	R$148.960,00	R$150.920,00	R$152.880,00	R$154.840,00	R$156.555,00	R$158.270,00	R$159.985,00	R$161.700,00	R$163.415,00	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Tabela 33 - Previsão de demanda e faturamento no cenário otimista.

MÊS	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	70	95	120	145	170	195	220	235	250	265	280	295	R$ 573.300,00
FATURAMENTO	R$ 17.150,00	R$ 23.275,00	R$ 29.400,00	R$ 35.525,00	R$ 41.650,00	R$ 47.775,00	R$ 53.900,00	R$ 57.575,00	R$ 61.250,00	R$ 64.925,00	R$ 68.600,00	R$ 72.275,00	

MÊS	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	315	335	355	375	395	415	435	445	455	465	475	485	R$ 1.212.750,00
FATURAMENTO	R$ 77.175,00	R$ 82.075,00	R$ 86.975,00	R$ 91.875,00	R$ 96.775,00	R$101.675,00	R$106.575,00	R$109.025,00	R$111.475,00	R$113.925,00	R$116.375,00	R$118.825,00	

MÊS	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	505	525	545	565	585	605	625	635	645	655	665	675	R$ 1.771.350,00
FATURAMENTO	R$123.725,00	R$128.625,00	R$133.525,00	R$138.425,00	R$143.325,00	R$148.225,00	R$153.125,00	R$155.575,00	R$158.025,00	R$160.475,00	R$162.925,00	R$165.375,00	

MÊS	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	687	699	711	723	735	747	759	766	773	780	787	794	R$ 2.195.445,00
FATURAMENTO	R$168.315,00	R$171.255,00	R$174.195,00	R$177.135,00	R$180.075,00	R$183.015,00	R$185.955,00	R$187.670,00	R$189.385,00	R$191.100,00	R$192.815,00	R$194.530,00	

MÊS	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
QUANTIDADE DE PESSOAS	806	818	830	842	854	866	878	885	892	899	906	913	R$ 2.545.305,00
FATURAMENTO	R$197.470,00	R$200.410,00	R$203.350,00	R$206.290,00	R$209.230,00	R$212.170,00	R$215.110,00	R$216.825,00	R$218.540,00	R$220.255,00	R$221.970,00	R$223.685,00	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

8.3. Considerações finais sobre o negócio

O Espaço Clean Mind tem como intuito oferecer diversas atividades voltadas para o bem-estar e saúde mental em um único local, onde os clientes podem escolher

o que pretendem realizar, montando uma programação de acordo com seus gostos e disponibilidade.

A capacidade produtiva do Espaço Clean Mind consegue atender e se adaptar a eventuais oscilações devido a períodos com alta procura ou possíveis desistências, pois as salas modulares possibilitam ampliar os locais utilizados para aulas de Yoga e Meditação (atividades com maior potencial de mercado).

O capital humano do espaço Clean Mind será formado por profissionais qualificados, que possuam as competências pré-determinadas. Os salários são compatíveis com o mercado e os treinamentos serão periódicos. Os MEI's estarão aos cuidados da parte Comercial do local e irão ministrar as aulas de Yoga, Meditação, Arteterapia, Acupuntura, Massoterapia, serviços de nutrição e atendimento psicológico, este último somente em caso de um aumento da demanda a um nível que a empresa não consiga atender, possibilitando maior geração de receita e o atendimento desses clientes. Além disso, a utilização dos MEI's visa reduzir o custo com os serviços que serão disponibilizados e também com as obrigações tributárias.

O investimento inicial do Espaço Clean Mind por parte dos sócios será de R$409.144,95. Por meio dos indicadores apresentados no capítulo 7 é possível observar a viabilidade do negócio do ponto de vista financeiro. Apesar do resultado negativo no primeiro ano, possui capacidade de render lucros cada vez maiores a partir do segundo ano.

Diante de todos os dados apresentados neste e nos capítulos anteriores, é possível afirmar que o Espaço Clean Mind possui um grande potencial no mercado em que se insere e é capaz de gerar resultados satisfatórios em suas operações.

REFERÊNCIAS

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de Marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012. Páginas: 208 - 215

MANKIW, G. N. Introdução à Economia. 5. ed. São Paulo: Cengage, 2009. Páginas: 277 - 280

PORTER, M. E. Estratégia Competitiva: Técnicas para Análise de Indústrias e da Concorrência. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. Páginas: 22 - 30; 33 – 39

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Mapas Estratégicos - Balanced Scorecard: Convertendo Ativos Intangíveis em Resultados Tangíveis. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. Páginas: 32 - 58

APÊNDICES

Apêndice A

Carlos Henrique Silva Bezerra

Brasileiro, Solteiro, Data de Nascimento: 22/11/1996
Av. Industrial nº 1455 - Bairro: Jardim
Cidade: Santo André - SP CEP: 09080-510
Telefone: (11) 4433-6161
E-mail: topicos2esags@hotmail.com

Objetivo Profissional: Investidor Espaço Clean Mind

Formação Acadêmica

- Cursando Administração
  Faculdade: STRONG – ESAGS FGV
  Início: Jan/2014 – Conclusão prevista em: Dez/2017

Experiência Profissional

Empresa: Bridgestone do Brasil Indústria e Comércio LTDA.
Cargo: Estagiário Remuneração
De: 22/03/2016 até 30/10/2017

Principais Atividades:

- Atualização do quadro de funcionários geral;
- Auxílio na confecção das descrições de cargos e no controle de divulgação;
- Análise e alterações da estrutura hierárquica da empresa;
- Controle e registro da disponibilidade de vagas no orçamento da organização;
- Projeções e acompanhamento do impacto financeiro advindo do desligamento de integrantes;
- Elaboração de propostas de incrementos salariais levando em conta dados de mercado e equidade interna;
- Estudos a respeito da viabilidade de promoções, transferências, contratações e enquadramentos de faixa salarial;
- Lançamentos referentes a aumentos salariais, alterações de cargo, criação de posições, registro de admissões, obtenção de relatórios para tomada de decisão, atualizações e correções cadastrais gerais no sistema SAP HCM 6.0.

Idiomas

- Inglês: Avançado

Informática

- Nível Avançado: SAP HCM (Human Capital Management) e Excel;
- Nível Intermediário: Power Point, Populis e Word;

- Nível Básico: Access.

Informações Complementares

- Curso de Introdução à Informática: CEI (Centro de Ensino Integrado) em 2009-2010 (Carga Horária: 96 horas);

- Curso EAD de Comunicação Escrita: Fundação Bradesco (Carga Horária: 91 horas);

- Certificado de proficiência da língua inglesa através do MET (Michigan English Test), realizado pelo instituto Cambridge Michigan Language Assessments (CaMLA) em 2016.

Apêndice B

Cassio Luiz Retrovatto

Brasileiro, Solteiro, Data de Nascimento: 21/05/1988
Av. Industrial nº 1455 - Bairro: Jardim
Cidade: Santo André - SP CEP: 09080-510
Telefone: (11) 4433-6161
E-mail: topicos2esags@hotmail.com

Objetivo Profissional: Investidor Espaço Clean Mind

Formação Acadêmica

- Cursando Administração
  Faculdade: STRONG – ESAGS FGV
  Início: Jan/2014 – Conclusão prevista em: Dez/2017

- Técnico em Segurança do Trabalho;
  Instituição: Instituto Polígono de Ensino
  Concluído em Dez/2009

Experiência Profissional

Empresa: TTi Global.
Cargo: Auxiliar de Recursos Humanos
De: 06/2017 até – Atualmente

Principais Atividades:

- Auxiliar nos processos admissionais, demissionais, montagem de kits para admissão;
- Suporte ao processo de recrutamento e seleção (Triagem de currículos, agendamento de entrevistas, entrevistas de seleção e feedback aos candidatos);
- Dar suporte nas atividades de comunicação interna. Realizar atendimento aos colaboradores via e-mail ou contato telefônico para sanar dúvidas;
- Gestão de benefícios - Provisão de dias e valores para o mês subsequente e compra de benefícios aos colaboradores através das prestadoras VB SERVIÇOS e ALELO, trabalhando com as marcas e bandeiras, Ticket Alimentação/Refeição, Cartão Bom, Cartão Legal, Bilhete Único SPTrans, RioCard e etc;
- Organização dos arquivos de colaboradores ativos e desligados;
- Controle de agendamento dos exames de saúde ocupacional.

Empresa: TTi Global.
Cargo: Estagiário
De: 06/2016 até 06/2017

Principais Atividades:

- Auxiliar nos processos admissionais e demissionais, recrutamento de candidatos e entrevistas;
- Atendimento aos colaboradores via e-mail ou contato telefônico para sanar dúvidas, organização de arquivos e suporte as atividades de comunicação interna;

- Montar turmas, dar suporte nas atividades da área de T&D em logística de treinamento (reserva de sala, coffee, lista de presença, comunicação) e analisar resultados finais.

Idiomas

- Inglês: Intermediário;
- Espanhol: Básico

Informática

- Nível Avançado: Excel;
- Nível Intermediário: Power Point e Word.

Informações Complementares

- Analista de Departamento Pessoal: Administração de departamento pessoal, eSocial, Legislação Previdenciária, Cálculos de Verbas Trabalhistas e Rescisórias na Folha de Pagamento, Rescisão de contrato: RH EM AÇÃO (64H);
- Curso EAD Rescisão Contrato de Trabalho: BRAVA CURSOS (68h);
- Curso EAD Recursos Humanos - Férias: BRAVA CURSOS (96h);
- Curso EAD Legislação Trabalhista: SENAC (30h);
- Curso EAD Gestão de Conflitos: PRIME CURSOS (35h);
- Curso EAD Recrutamento e seleção: PRIME CURSOS (40h);
- Curso EAD Gestão Estratégica - Balanced Scorecard: FUNDAÇÃO BRADESCO (34h);
- Curso EAD Contabilidade Empresarial - FUNDAÇÃO BRADESCO (18h).

Apêndice C

Clayton Luiz Retrovatto

Brasileiro, Solteiro, Data de Nascimento: 21/05/1988
Av. Industrial nº 1455 - Bairro: Jardim
Cidade: Santo André - SP CEP: 09080-510
Telefone: (11) 4433-6161
E-mail: topicos2esags@hotmail.com

Objetivo Profissional: Investidor Espaço Clean Mind

Formação Acadêmica

- Cursando Administração
  Faculdade: STRONG – ESAGS FGV
  Início: Jan/2014 – Conclusão prevista em: Dez/2017

- Técnico em Segurança do Trabalho;
  Instituição: Instituto Polígono de Ensino
  Concluído em Dez/2009

Experiência Profissional

Empresa: Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores LTDA.
Cargo: Estagiário em Administração com ênfase em Finanças
De: 03/2017 até – Atualmente

Principais Atividades:

- Acompanhar evolução financeira de programas/área (Forecast/Budget), registrando os custos dos programas e calendarizando os mesmos de forma coerente, verificando se o programa tem saldo suficiente para realização de algum gasto fora do planejado;
- Acompanhar custos e impostos de peças nacionais e importadas através dos sistemas SAP e Import Sys, para verificar os custos (orçados x realizados);
- Verificar no Sistema Integrado de Compras Gerais (K-SRM) as descrições das requisições e previsão de custos e impostos;
- Auxiliar no acompanhamento do controle de Horas mensais dos funcionários mensalistas e horistas, indicando aos mesmos os programas que estão ativos e informando o cronograma a ser seguido para lançamento das horas, e possíveis ajustes quando necessário.

Empresa: Termomecanica São Paulo S/A.
Cargo: Operador de Máquina
De: 04/2008 até 04/2015

Idiomas

- Inglês: Intermediário;
- Espanhol: Básico

Informática

- Nível Avançado: Excel
- Nível Intermediário: Power Point, Word.

Informações Complementares

- Curso EAD Gestão de Conflitos: PRIME CURSOS (35h);
- Curso EAD Gestão Estratégica – Balanced Scorecard: FUNDAÇÃO BRADESCO (34h);
- Curso EAD de Contabilidade Empresarial: FUNDAÇÃO BRADESCO (18h).

Apêndice D

Josué Vaz Feitosa Prado

Brasileiro, Solteiro, Data de Nascimento: 06/11/1987
Av. Industrial nº 1455 - Bairro: Jardim
Cidade: Santo André - SP CEP: 09080-510
Telefone: (11) 4433-6161
E-mail: topicos2esags@hotmail.com

Objetivo Profissional: Investidor Espaço Clean Mind

Formação Acadêmica

- Cursando Administração
  Faculdade: STRONG – ESAGS FGV
  Início: Jan/2014 – Conclusão prevista em: Dez/2017

Experiência Profissional

Empresa: Saint-Gobain – Euroveder.
Cargo: Estagiário na área de Compras
De: 01/2017 até - Atualmente
Principais Atividades:

- Recebimento de Requisições de Compras, Realização de Cotação, Prospecção e negociação direta com fornecedores de materiais e serviços, garantindo as melhores condições de preço, qualidade e forma de pagamento, além de acompanhar o fluxo de entregas e ajustes de IVA's;
- Responsável pela atualização de indicadores e gráficos, controle das documentações dos fornecedores (contratos);
- Conhecimento na prática das ferramentas do Grupo Saint-Gobain tais como: Mercado Eletrônico – Solicitação de cotação eletronicamente/ Criação de módulo de contrato; PPM – Lançamento de Savings; PROCURE-NET – Gestão de contratos; PROCUB- Levantamento e análise de relatórios; PROSOURCE – RFX/SRM/Leilão SAP – Módulo MM.

Empresa: Saint-Gobain – Sekurit.
Cargo: Estagiário na área de Planejamento e Controle da Produção
De: 03/2016 até 01/2017
Principais Atividades:

- Atualização dos KPI's logísticos;
- Representar a Logística na Reunião dos especialistas da fábrica;
- Confecção do planejamento de produção/ insumos/ quantidade de funcionários dos próximos 6 meses;
- Confecção e atualização da planilha de controle de estoque (Lead Time/ Ponto de Ressuprimento / Quantidade de Suprimento /Estoque de Emergência);
- Padronização dos trabalhos realizados na logística: atualização de planilhas/ confecção do planejamento de produção/ expedição/ recepção de cargas e componentes entre outros).

Empresa: AGFS – Ágile Fábrica de Software (Start-Up Na Área de Software e Inovação)..
Cargo: Aux.Tester.
De: 04/2013 até 12/2015
Principais Atividades:

- Testes de layout de software e aplicativos;
- Testes de usabilidade de software e aplicativos;
- Apresentação e demonstração de softwares e aplicativos para clientes;
- Elaboração de layout demonstrativo de aplicativos idealizados por clientes.

Idiomas

- Inglês: Intermediário;
- Espanhol: Básico.

Informática

- Nível Avançado: Excel;
- Nível Intermediário: Photoshop, In Design, Illustrator Power Point e Word;
- Nível Básico: Access.

Informações Complementares

- Curso Pacote Adobe - Photoshop, In Design e Illustrator - SENAC.

Apêndice E

Lucas Dourado Bezerra

Brasileiro, Solteiro, Data de Nascimento: 16/08/1994
Av. Industrial nº 1455 - Bairro: Jardim
Cidade: Santo André - SP CEP: 09080-510
Telefone: (11) 4433-6161
E-mail: topicos2esags@hotmail.com

Objetivo Profissional: Investidor Espaço Clean Mind

Formação Acadêmica

- Cursando Administração
  Faculdade: STRONG – ESAGS FGV
  Início: Jan/2014 – Conclusão prevista em: Dez/2017

Experiência Profissional

Empresa: Bayer.
Cargo: Estagiário Marketing
De: 11/2016 até – (Atualmente)
Principais Atividades:

- Auxílio em atividades de segmentação de mercado;
- Interação com consultores de vendas e consumidores finais;
- Manutenção e atualização de dados do mercado;
- Acompanhamento do planejamento e orçamento dos principais eventos;
- Desenvolvimento de materiais promocionais que estão alinhados com a estratégia da marca;
- Preparação de materiais promocionais, reforçando o portfólio de unidade, distribuindo-os para a equipe;
- Contribuição par a ativação do Plano de Marketing.

Empresa: Bayer.
Cargo: Estagiário Administração de Serviços
De: 01/2016 até 11/2016
Principais Atividades:

- Mobilização e priorização de recursos para auxiliar representantes no atendimento ao cliente;
- Auxílio aos representantes em procedimentos internos;
- Acompanhar requisições para pagamento e reembolso de representantes externos;
- Contribuição na interação com a equipe de Cobrança;
- Auxílio na abertura, acompanhamento e fechamento de chamadas de serviços técnicos;
- Solicitação das partes necessárias para diagnótico e reparação de equipamentos;

Empresa: Opera São Paulo.

Cargo: Assistente Administrativo
De: 10/2014 até 01/2016
Principais Atividades:

- Segmentação de clientes;
- Precificação de produto;
- Controle de estoque;
- Planejamento de ações de Marketing;
- Ações promocionais;
- Trade Marketing com os principais fornecedores.

Idiomas

- Inglês: Fluente
- Espanhol: Intermediário

Informática

- Nível Avançado: Excel;
- Nível Intermediário: Power Point e Word;

Informações Complementares

- Cofundador Empresa Júnior STRONG ESAGS – FGV;
- Trabalho Voluntário na iniciativa “Doutores da Alegria”.

Apêndice F

Viviane Martins Baia

Brasileira, Solteira, Data de Nascimento: 20/02/1995
Av. Industrial nº 1455 - Bairro: Jardim
Cidade: Santo André - SP CEP: 09080-510
Telefone: (11) 4433-6161
E-mail: topicos2esags@hotmail.com

Objetivo Profissional: Investidora Espaço Clean Mind

Formação Acadêmica

- Cursando Administração
  Faculdade: STRONG – ESAGS FGV
  Início: Jan/2014 – Conclusão prevista em: Dez/2017

- Curso Técnico em Química - Médio (2º Grau)
  Instituição: ETEC Julho de Mesquita
  Concluído em Jun/2013

Experiência Profissional

Empresa: Akzo Nobel.
Cargo: Estagiária em Business Partner
De: 11/2015 até – Atualmente
Principais Atividades:

- Formulação de relatórios gerenciais;
- Elaboração de indicadores e reports;
- Organização e apresentação de integração para novos colaboradores;
- Auxílio em consolidação de Budget e headcount anual de departamentos;
- Atendimento aos colaboradores;
- Auxílio em demandas das áreas atendidas pela consultoria.

Empresa: Ccape Cursos.
Cargo: Auxiliar Administrativo
De: 02/2013 até 09/2015

Principais Atividades:

- Realização de tarefas e rotinas administrativas;
- Atendimento de clientes;
- Auxílio em planejamento de projetos e financeiro

Idiomas

- Inglês: Intermediário
- Espanhol: Básico

Informática

- Nível Avançado: Excel;
- Nível Intermediário: Power Point e Word;
- Nível Básico: Access.

Informações Complementares

- Curso Exportação: Rotinas e Procedimentos - SENAC (jul/2014) - concluído;
- Microsoft Excel - Programação VBA - Clarify (Mai/2017) – concluído;
- Lógica de Programação - Clarify (Abril de 2017) – concluído.

Apêndice G - Demonstração do resultado do exercício mensal do primeiro ano

DRE	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18
ROB - Receita Operacional Bruta	R$ 9.800,00	R$ 15.925,00	R$ 22.050,00	R$ 28.175,00	R$ 34.300,00	R$ 40.425,00	R$ 46.550,00	R$ 51.450,00	R$ 56.350,00	R$ 61.250,00	R$ 66.150,00	R$ 71.050,00
Simples Nacional	R$ 588,000	R$ 955,500	R$ 1.323,000	R$ 1.998,181	R$ 2.628,267	R$ 3.271,990	R$ 3.924,904	R$ 4.471,366	R$ 5.014,333	R$ 5.555,652	R$ 6.456,652	R$ 7.102,407
ROL - Receita Operacional Líquida	R$ 9.212,000	R$ 14.969,500	R$ 20.727,000	R$ 26.176,819	R$ 31.671,733	R$ 37.153,010	R$ 42.625,096	R$ 46.978,634	R$ 51.335,667	R$ 55.694,348	R$ 59.693,348	R$ 63.947,593
Despesas operacionais	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00	R$ 25.260,00
Despesa com marketing	R$ 9.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67	R$ 3.066,67
Despesas gerais e administrativa												
Custo do capital humano	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06	R$ 28.963,06
Prestadores de Serviço - MEI's	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91	R$ 6.766,91
Depreciação com móveis	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75	R$ 258,75
Resultado líquido	-R$ 61.103,391	-R$ 49.345,891	-R$ 43.588,391	-R$ 38.138,572	-R$ 32.643,658	-R$ 27.162,382	-R$ 21.690,296	-R$ 17.336,757	-R$ 12.979,724	-R$ 8.621,044	-R$ 4.622,044	-R$ 367,798

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Apêndice H - DRE cenários do primeiro ano.

Demostração dos resultados do Exercício	Pessimista	Provável	Otimista
	Ano1		
ROB - Receita Operacional Bruta	R$ 385.140,00	R$ 503.475,00	R$ 573.300,00
Simples Nacional	R$ 30.102,74	R$ 43.290,25	R$ 53.039,35
ROL - Receita Operacional Líquida	R$ 355.037,26	R$ 460.184,75	R$ 520.260,65
Despesas operacionais	R$ 303.120,00	R$ 303.120,00	R$ 303.120,00
Despesa com marketing	R$ 42.800,00	R$ 42.800,00	R$ 42.800,00
Despesas gerais e administrativa			
Custo do capital humano	R$ 347.556,73	R$ 347.556,73	R$ 347.556,73
Prestadores de Serviço - MEI's	R$ 81.202,97	R$ 81.202,97	R$ 81.202,97
Depreciação com moveis	R$ 3.105,00	R$ 3.105,00	R$ 3.105,00
Resultado líquido	-R$ 422.747,44	-R$ 317.599,95	-R$ 257.524,05

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Apêndice I - DRE do cenário pessimista

DRE	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
ROB - Receita Operacional Bruta	R$ 385.140,00	R$ 859.950,00	R$ 1.253.910,00	R$ 1.575.105,00	R$ 1.842.645,00
Simples Nacional	R$ 30.102,74	R$ 91.508,83	R$ 157.587,95	R$ 197.705,43	R$ 256.225,94
ROL - Receita Operacional Líquida	R$ 355.037,26	R$ 768.441,17	R$ 1.096.322,05	R$ 1.377.399,57	R$ 1.586.419,06
Despesas operacionais	R$ 303.120,00	R$ 308.160,00	R$ 313.884,00	R$ 329.052,60	R$ 336.529,71
Despesa com marketing	R$ 42.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00
Despesas gerais e administrativa					
Custo do capital humano	R$ 347.556,73	R$ 347.556,73	R$ 495.009,45	R$ 495.009,45	R$ 495.009,45
Prestadores de Serviço - MEI's	R$ 81.202,97	R$ 103.349,23	R$ 118.113,41	R$ 132.877,58	R$ 147.641,76
Depreciação com moveis	R$ 3.105,00	R$ 6.210,00	R$ 9.315,00	R$ 12.420,00	R$ 15.525,00
Resultado líquido	**-R$ 422.747,44**	**-R$ 33.634,79**	**R$ 123.200,18**	**R$ 371.239,94**	**R$ 554.913,13**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Apêndice J - DRE do cenário otimista

DRE	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
ROB - Receita Operacional Bruta	R$ 573.300,00	R$ 1.212.750,00	R$ 1.771.350,00	R$ 2.195.445,00	R$ 2.545.305,00
Simples Nacional	R$ 53.039,35	R$ 144.602,65	R$ 240.344,95	R$ 297.620,27	R$ 398.747,37
ROL - Receita Operacional Líquida	R$ 520.260,65	R$ 1.068.147,35	R$ 1.531.005,05	R$ 1.897.824,73	R$ 2.146.557,63
Despesas operacionais	R$ 303.120,00	R$ 308.160,00	R$ 313.884,00	R$ 329.052,60	R$ 336.529,71
Despesa com marketing	R$ 42.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00	R$ 36.800,00
Despesas gerais e administrativa					
Custo do capital humano	R$ 347.556,73	R$ 347.556,73	R$ 495.009,45	R$ 495.009,45	R$ 495.009,45
Prestadores de Serviço - MEI's	R$ 81.202,97	R$ 103.349,23	R$ 118.113,41	R$ 132.877,58	R$ 147.641,76
Depreciação com moveis	R$ 3.105,00	R$ 6.210,00	R$ 9.315,00	R$ 12.420,00	R$ 15.525,00
Resultado líquido	**-R$ 257.524,05**	**R$ 266.071,39**	**R$ 557.883,19**	**R$ 891.665,10**	**R$ 1.115.051,71**

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Apêndice K - TIR e VPL dos cenários pessimista e otimista

TIR E VPL		
ANO	**RESULTADO DO FLUXO DE CAIXA (pessimista)**	**RESULTADO DO FLUXO DE CAIXA (otimista)**
0	-R$ 100.650,00	-R$ 100.650,00
1	-R$ 383.539,70	-R$ 248.419,05
2	R$ 64.084,04	R$ 272.281,39
3	R$ 290.103,14	R$ 567.198,19
4	R$ 581.365,37	R$ 904.085,10
5	R$ 826.664,08	R$ 1.130.576,71
i	24,698%	24,698%
VPL	R$ 297.222,28	R$ 916.648,09
TIR	47,55%	101,94%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.