

**STRONG ESAGS – ESCOLA SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E
GESTÃO DA BAIXADA SANTISTA**

Camila Alves Vieira

Gabrielle Vitória Tavares Silva

Gabriel Cirqueira da Silva

Orson Hutin dos Santos Matias

Rodrigo de Souza Fernandes

**TÓPICOS ESPECIAIS EM ADMINISTRAÇÃO II
PLANO DE NEGÓCIOS – *RENT A HAND***

Santos

2019

Camila Alves Vieira

Gabrielle Vitória Tavares Silva

Gabriel Cirqueira da Silva

Orson Hutin dos Santos Matias

Rodrigo de Souza Fernandes

TÓPICOS ESPECIAIS EM ADMINISTRAÇÃO II
PLANO DE NEGÓCIOS – *RENT A HAND*

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. Me. Lara Azevedo Mattos

Santos

2019

ERRATA

VIEIRA, Camila Alves; SILVA, Gabrielle Vitória Tavares; DA SILVA, Gabriel Cirqueira; FERNANDES, Rodrigo de Souza; MATIAS, Orson Hutin dos Santos. **Plano de Negócios Rent a Hand. 2019.132f.** Trabalho de Conclusão do Curso de Administração de Empresas, Escola Superior de Administração e Gestão STRONG ESAGS, 2019.

O intuito desta errata é notificar a ausência do aluno Luis Eduardo Silva dos Santos, o qual anteriormente integrava este plano de negócios, porém, sua ausência ocorreu por motivos de transferência de bolsa escolar no momento da entrega final deste trabalho, inviabilizando a reestruturação dos conteúdos em que o mesmo foi inserido. Abaixo descreve-se todas as citações que deverão ser desconsideradas devido à mudança supracitada.

Folha	Linha	Onde se lê
24	15	Luis Eduardo da Silva Santos
85	16	Luis Eduardo – Diretor de Customer Service
86	1	Luis Eduardo – Diretor de Customer Service

COMPONENTES DO GRUPO



Camila Alves



Gabrielle Tavares



Orson Matias



Gabriel Cirqueira



Rodrigo Fernandes

TÓPICOS ESPECIAIS EM ADMINISTRAÇÃO II

PLANO DE NEGÓCIOS – *RENT A HAND*

Camila Alves Vieira

Gabrielle Vitória Tavares Silva

Gabriel Cirqueira da Silva

Orson Hutin dos Santos Matias

Rodrigo de Souza Fernandes

Aprovado em ___/___/___.

BANCA EXAMINADORA

Professor

Professor

Professor

Dedicamos este trabalho a Deus, aos nossos pais, que nos proporcionaram esta oportunidade de estar cursando um ensino superior, para que possamos estar aptos ao extenso mercado de trabalho e os desafios que encontraremos em nossas jornadas. Não só a eles, mas a todos que estiveram ao nosso lado durante nossa trajetória rodeada de conquistas e desafios, que nos permitiram chegar neste momento recompensador.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por ter nos sustentado durante toda a graduação, principalmente durante a elaboração e finalização deste plano de negócios, pois com Sua sabedoria foi possível colocar em prática nossa resiliência para atingirmos o objetivo final. Agradecemos a todos que estiveram presente e tornaram possível a execução do nosso objetivo em nossa vida acadêmica. Todos os professores são igualmente reconhecidos e prestigiados por nos conduzirem e nos darem suporte durante todos estes anos, transmitindo seus conhecimentos empíricos e acadêmicos para que nos preparassem da melhor forma possível. A todos os funcionários da Escola Superior de Administração e Gestão da Baixada Santista STRONG ESAGS, os quais colaboraram com o necessário para que A os nossos colegas de classe por terem tido mútua empatia em muitos momentos necessários para que ajudássemos uns aos outros ao longo desses quatro anos, sendo também, o ponto de escape em inúmeras situações que tornaram a caminhada mais leve. E por último, mas não menos importante, aos nossos queridos pais que, como em todos os momentos, estiveram ao nosso lado nos incentivando, apoiando e suportando em todo o necessário, acreditando em nossas vitórias e lutando conosco a cada dia.

“Quando tudo parecer dar errado em sua vida, lembre-se que o avião decola contra o vento, e não a favor dele”

Henry Ford

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar o plano de negócio da *Rent a Hand*, a qual é uma empresa voltada para o setor de serviços, intermediando prestadores de serviços e consumidores finais, ofertando os serviços domésticos mais procurados. Para analisar o cenário e a viabilidade do negócio, foi realizado a pesquisa de campo com os clientes potenciais para verificação do alcance e aceitação do negócio, o qual iniciará, à princípio, na baixada santista, tendo em vista principalmente, as classes C e D. Nos capítulos apresentados neste estudo, foi demonstrado a possível viabilidade do negócio mediante diversos cenários. Segundo a pesquisa de campo realizada, 52,7% da amostra público alvo está aberto para usufruir este serviço devido a praticidade, rapidez e simplicidade ofertada pela *Rent a Hand*. Na busca de lutar por competitividade, a estrutura se mostra enxuta com uma projeção de lucros a partir do terceiro ano.

Palavras-chave: Prestador de Serviço. Intermediação. Tecnologia. Plano de negócios.

ABSTRACT

The objective of this coursework is to present the business plan of *Rent a Hand*, a company focused on the service sector, service provider intermediation and final sales, offering the most sought after domestic services. To analyze the scenario and the viability of the business, a field survey was conducted with customers to verify the scope and acceptance of the business, which will begin, at first, in Baixada Santista, mainly considering classes C and D. In the chapters presented in this study, the possibility of business viability using various scenarios was demonstrated. According to a field survey conducted, 52.7% of the public sample is open to enjoy this service due to the practicality, speed and simplicity offered by *Rent a Hand*. In the quest to fight for competition, one structure shows a profit with a profit projection from the third year.

Keywords: Service Provider. Intermediation. Technology. Business plan.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logotipo Triider	36
Figura 2 – Logotipo Doutor Resolve	36
Figura 3 – Logotipo FIX App.....	37
Figura 4 – Logotipo Sem Padrão	38
Figura 5 – Get Ninjas	38
Figura 6 – Layout do aplicativo para smartphones.....	55
Figura 7 – Metodologia LAMP	56
Figura 8 – Logotipo IBM.....	57
Figura 9 – Logotipo <i>Red Hat</i> e <i>CentOS</i>	58
Figura 10 – Logotipo <i>Apache</i>	58
Figura 11 – Logotipo <i>Oracle</i>	59
Figura 12 – Logotipo <i>Python</i>	59
Figura 13 – Logotipo Samsung	60
Figura 14 – Aluguel do espaço físico	62
Figura 15 – Custo de internet fixa e móvel	62
Figura 16 – Estatísticas de uso de aparelho móveis.....	67
Figura 17 – Os 4 “Ps” de Marketing	70
Figura 18 – Matriz BCG <i>Rent a Hand</i>	71
Figura 19 – Vídeo do canal Engehall Elétrica	75
Figura 20 – Logotipo <i>Rent a Hand</i>	76
Figura 21 – Homepage da <i>Rent a Hand</i>	78
Figura 22 – Social Blade (Engehall Elétrica)	82
Figura 23 – Orçamento de publicidade Facebook.....	83
Figura 24 – Como calcular a taxa de <i>Turnover</i>	94
Figura 25 – Tipos de <i>Turnover</i>	96
Figura 26 – Ergonomia	97
Figura 27 – Ergonomia 2.....	97
Figura 28 – Ergonomia 3.....	98

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Crescimento do PIB por setor	28
Gráfico 2 – PIB por atividade econômica	32
Gráfico 3 – Faixa etária	41
Gráfico 4 – Gênero.....	42
Gráfico 5 – Estado civil	42
Gráfico 6 – Canal de distribuição.....	43
Gráfico 7 – Tipos de serviços mais requisitados.....	44
Gráfico 8 – Dificuldade para encontrar um prestador de serviços	44
Gráfico 9 – Meio de acesso ao prestador de serviços	45
Gráfico 10 – Receio para contratação	46
Gráfico 11 – Características determinantes	46
Gráfico 12 – Serviço similar	47
Gráfico 13 – <i>Market-Share</i> (sem <i>Rent a Hand</i>).....	80
Gráfico 14 – <i>Market-Share</i> após consolidação da <i>Rent a Hand</i>	81
Gráfico 15 – Curva salarial <i>Rent a Hand</i>	90
Gráfico 16 – Impressões do cliente com atendimento	93

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percentual Manutenção e Reparação no setor terciário (2017)	27
Tabela 2 – Percentual Manutenção e Reparação no setor terciário (2016)	27
Tabela 3 – PIB Baixada Santista	31
Tabela 4 – Preços médios serviços similares	34
Tabela 5 – Estimativa de gastos operacionais	63
Tabela 6 – Benefícios obtidos pela TI em pequenas empresas.....	65
Tabela 7 – Fatores e êxito para utilização de TI	66
Tabela 8 – Faixa salarial <i>Rent a Hand</i>	89
Tabela 9 – Canais de acesso de atendimento ao cliente	92
Tabela 10 – Taxa de <i>Turnover</i> por setor econômico	94
Tabela 11 – Razões para rotatividade do setor de serviços	95
Tabela 12 – Estimativa de gastos	98
Tabela 13 – Investimento Total <i>Rent a Hand</i>	102
Tabela 14 – Estimativa de demanda mensal 2020.....	103
Tabela 15 – Estimativa de demanda anual para os próximos anos	103
Tabela 16 – Preços médios de serviços oferecidos pela <i>Rent a Hand</i>	104
Tabela 17 – Faturamentos brutos anuais.....	104
Tabela 18 – Custos fixos e variáveis da <i>Rent a Hand</i>	105
Tabela 19 – Demonstrativos de resultado para os próximos 5 anos.....	106
Tabela 20 – Demonstração de fluxo de caixa 2020	107
Tabela 21 – Demonstração de fluxo de caixa para os próximos 5 anos	108
Tabela 22 – Indicadores financeiros <i>Rent a Hand</i>	108
Tabela 23 – Pontos de equilíbrio <i>Rent a Hand</i>	109
Tabela 24 – DRE cenário pessimista 2020.....	114
Tabela 25 – DRE cenário pessimista para os próximos 5 anos	115
Tabela 26 – DRE cenário otimista <i>Rent a Hand</i> 2020	117
Tabela 27 – DRE cenário otimista próximos 5 anos	118

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1 – Cinco forças competitivas de Michael Porter	35
Diagrama 2 – Cadeia de valor de acordo com Michael Porter	48
Diagrama 3 – Balanced Scorecard <i>Rent a Hand</i>	51
Diagrama 4 – Fluxograma dos processos operacionais	54
Diagrama 5 – Fluxograma experiência de compra.....	77
Diagrama 6 – Estratégias genéricas de Porter	79
Diagrama 7 – Organograma inicial da <i>Rent a Hand</i>	86
Diagrama 8 – Organograma futuro da <i>Rent a Hand</i>	87
Diagrama 9 – Departamentos da <i>Rent a Hand</i>	87
Diagrama 10 – Necessidade futura de gestores.....	88
Diagrama 11 – Análise SWOT <i>Rent a Hand</i>	111

SUMÁRIO

1	Capítulo 1: Viabilidade da ideia do negócio.....	19
1.1	<i>Business Model Canvas</i>	19
1.1.1	Proposta de valor	19
1.1.2	Segmentos de mercado	19
1.1.3	Canais de distribuição	20
1.1.4	Relacionamento com consumidores	20
1.1.5	Fontes de receita	21
1.1.6	Recursos principais.....	21
1.1.7	Atividades principais	21
1.1.8	Parcerias principais.....	21
1.1.9	Estruturas de custos	21
1.2	Análise e diagnóstico da viabilidade da ideia do negócio.....	22
2	Capítulo 2: Sumário executivo	23
2.1	Dados gerais do empreendimento	23
2.2	Dados gerais dos empreendedores	23
2.3	Missão, Visão, Valores organizacionais	25
2.4	Forma jurídica	25
2.5	Enquadramento tributário.....	26
2.6	Capital social e fontes de recursos.....	26
3	Capítulo 3: Viabilidade estratégica	27
3.1	Estudo de mercado alvo	27
3.1.1	Mercado atual	27
3.1.2	Histórico de mercado	27
3.1.3	Projeções futuras	29
3.1.4	Tendências de mercado	30
3.2	Estudo dos clientes	31

3.2.1	Identificação das características demográficas dos clientes	31
3.2.2	Descrição dos interesses e comportamentos dos clientes	32
3.2.3	Identificação dos motivos que levam os clientes a consumir os produtos ou serviços da empresa	34
3.3	Análise do ambiente geral por meio do modelo das 5 forças competitivas de Porter (2004)	35
3.3.1	Estudo dos concorrentes	35
3.3.2	Estudo dos fornecedores	39
3.3.3	Estudo da barganha dos consumidores	39
3.3.4	Estudo de novos entrantes	40
3.3.5	Estudo de substitutos	40
3.4	Pesquisa de campo	41
3.5	Delimitação da estratégia organizacional	48
3.5.1	Vantagem competitiva	48
3.5.1.1	Atividades primárias	49
3.5.1.2	Atividades de apoio	49
3.5.2	BSC – <i>Balanced Scorecard</i>	51
3.5.2.1	Perspectiva financeira	51
3.5.2.2	Perspectivas dos clientes	51
3.5.2.3	Perspectivas dos processos internos	52
3.5.2.4	Perspectiva do aprendizado e crescimento	52
3.5.3	KPIs	52
3.6	Análise e diagnóstico da viabilidade estratégica	52
4	Capítulo 4: Viabilidade operacional	54
4.1	Plano operacional	54
4.1.1	Fluxograma dos processos operacionais	54
4.1.2	Layout ou arranjo físico	54
4.1.3	Máquinas e equipamentos necessários para produção	55

4.1.4	Projeção da capacidade produtiva, comercial e de prestação de serviços	56
4.1.5	Principais fornecedores	57
4.1.6	Plano logístico e de distribuição	60
4.1.7	Política de qualidade	60
4.2	Estimativa de gastos	61
4.3	Análise e diagnóstico da viabilidade operacional.....	64
5	Capítulo 5: Viabilidade mercadológica	70
5.1	Plano de marketing	70
5.1.1	Produtos e serviços	70
5.1.2	Matriz BCG	71
5.1.3	MVP	73
5.1.4	Preço	73
5.1.5	Promoção	73
5.1.6	Gestão da marca	75
5.1.7	Fluxograma da experiência de compra dos clientes da empresa	76
5.1.8	Estratégias de fidelização de clientes	78
5.1.9	Posicionamento da marca	78
5.2	Previsão e mensuração da demanda	79
5.2.1	<i>Market-share</i>	79
5.3	Estimativa de gastos	81
5.4	Análise e diagnóstico da viabilidade mercadológica	83
6	Capítulo 6: Viabilidade do capital humano	85
6.1	Projeção de colaboradores	85
6.1.1	Atividades	85
6.1.2	Organograma	85
6.1.3	<i>Headcount</i>	87

6.1.4	Competências	88
6.2	Plano de gestão de pessoas	88
6.2.1	Recrutamento e seleção	88
6.2.2	Remuneração	89
6.2.3	Treinamento e desenvolvimento	91
6.2.4	Rotatividade e absenteísmo	93
6.2.5	Segurança do trabalho	96
6.3	Estimativa de gastos	98
6.4	Análise e diagnóstico da viabilidade do capital humano na organização	99
7	Capítulo 7: Viabilidade do negócio	101
7.1	Plano Financeiro	101
7.1.1	Pressupostos da análise financeira.....	101
7.1.2	Cálculo do investimento total	102
7.1.3	Estimativa do faturamento mensal para os próximos 5 anos	103
7.1.4	Estimativa dos custos fixos e variáveis para os próximos 5 anos	105
7.1.5	Demonstrativo de resultados para os próximos 5 anos	106
7.1.6	Estimativa do fluxo de caixa futuro para os próximos 5 anos	107
7.1.7	Cálculo e análise dos indicadores de viabilidade financeira.	108
7.2	Análise e diagnóstico da viabilidade financeira	109
8	Capítulo 8: Viabilidade do negócio: conclusão do trabalho.....	111
8.1	Análise SWOT da empresa	111
8.2	Cenários.....	113
8.3	Considerações finais sobre o negócio	118
	REFERÊNCIAS	120
	APÊNDICES	126

1 Capítulo 1: Viabilidade da ideia do negócio.

1.1 Business Model Canvas

1.1.1 Proposta de valor

Conforme o *Business Model Canvas*, localizado nos “Apêndices”, a *Rent a Hand* tem como propósito oferecer à população o acesso simplificado e rápido à serviços domésticos, além de promover o mercado crescente de trabalhadores autônomos. Quando um consumidor busca uma prestação de serviço, ele está buscando, muitas vezes, uma experiência única, com menor custo, maior qualidade, e maior segurança, além de querer evitar um possível retrabalho de uma prestação de serviço mal realizada. Portanto, a *Rent a Hand* irá investir e dedicar-se para oferecer prestadores de serviços capacitados para solução de problemas domiciliares gerais.

A plataforma contará com um sistema de *rating*, onde o cliente avalia o profissional quanto à prestação de serviço, atribui notas de uma a cinco estrelas de acordo com sua capacidade e *expertise* em diferentes áreas e diferentes tipos de serviços. A avaliação contará com diversos tipos de segmentos, como o do serviço em geral com critérios, por exemplo, de rapidez, qualidade, limpeza e outros; e da capacidade do prestador (reparo de ventilador, reparo de eletrodoméstico, reparo de encanamento e outros), portanto, o cliente terá total liberdade para escolha do profissional a partir dessas avaliações.

O ponto chave do negócio é oferecer uma completa intermediação do serviço fornecendo todas as informações necessárias para que o cliente se sinta confiante, seguro e confortável ao optar pelo serviço da *Rent a Hand*, sem que ele dependa de uma busca por indicações de prestadores com outros consumidores próximos, pois o cliente terá uma completa base de dados com índices, avaliações e recomendações do melhor prestador que se enquadra a sua necessidade.

1.1.2 Segmentos de mercado

O público alvo concentra-se em pessoas ou empresas que buscam serviços de reparo e manutenção ou serviços domésticos, os quais serão prestados por profissionais capacitados. Para obter estes serviços, é necessário que os usuários

façam o *download* do aplicativo, ou acessem o *website* da *Rent a Hand*, portanto o cliente deverá ter acesso à *internet* através de *smartphones* ou computadores.

Para realização do serviço requisitado, o cliente deverá fornecer as seguintes informações na plataforma online a fim de registro:

- Nome completo;
- Data de nascimento;
- CPF (Cadastro de Pessoa Física), para pessoas físicas;
- CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica), para empresas;
- Endereço residencial ou comercial, com informações referentes a estado, cidade, bairro, rua, número e complemento;
- Telefone para contato;
- E-mail.

1.1.3 Canais de distribuição

As redes sociais são os principais meios de tornar conhecido o serviço para o público alvo. O atendimento ao cliente é efetuado através de uma plataforma online (*Website*), disponibilizada também no formato de aplicativo, onde o cliente identifica o serviço de interesse e prossegue com a solicitação.

1.1.4 Relacionamento com consumidores

A *Rent a Hand* tem como foco imutável a satisfação de seus clientes e maximização de sua experiência com o serviço oferecido, incluindo a rapidez e qualidade. O estreitamento com o cliente é essencial para o sucesso, portanto a empresa dispõe de um time de suporte vinte e quatro horas por dia, além de um espaço exclusivo para feedbacks dos consumidores situado nas plataformas digitais, com temas que abrangem a avaliação de todo o processo da prestação do serviço como, por exemplo, o comprometimento, a eficiência e as recomendações do prestador, entre outros. A *Rent a Hand* oferecerá ainda prêmios (descontos monetários) por indicação à novos usuários.

1.1.5 Fontes de receita

As principais fontes de receitas estão concentradas em duas atividades, sendo elas a participação da receita obtida pela prestação de serviço contratado e através do oferecimento de espaços exclusivos para banners com propagandas de empresas que desejam divulgar seus produtos e serviços.

1.1.6 Recursos principais

Os principais recursos necessários para o funcionamento do negócio são os tecnológicos para área operacional; financeiros, para investimento e iniciação (abertura do negócio); e humanos, para seleção e avaliação dos prestadores de serviços juntamente a plataformas de inteligência artificial para melhor eficácia no processo como um todo.

1.1.7 Atividades principais

As principais atividades da *Rent a Hand* envolve a intermediação e conexão dos prestadores de serviços autônomos com o cliente final, priorizando a simplicidade e rapidez no processo de contratação e entrega do serviço.

1.1.8 Parcerias principais

Os parceiros de negócio são todos que permitem a realização dos objetivos da empresa, e no caso da *Rent a Hand* os principais parceiros são os trabalhadores autônomos prestadores de serviços, e as *fintechs*, que são empresas de transações financeiras virtuais, além de contar com serviços bancários gerais.

1.1.9 Estruturas de custos

A estrutura de custos será composta de um montante destinado à:

- a) Publicidade do negócio: será estrutura com *posts e stories* (ferramenta de publicações, oferecida por redes sociais, de fotos ou vídeos de até 15 segundos, disponíveis por apenas 24 horas), patrocinados pela *Rent a Hand*, no *Instagram*; *banners* em pontos estratégicos; parcerias com marcas fortes para maior visibilidade; além disso, uma das principais formas de publicidade será as recomendações de consumidor para consumidor.

b) Estrutura do suporte 24 horas ao cliente: será necessária uma estrutura física com ferramentas (computadores, mesas, cadeiras, telefones e outros) adequadas para realização do serviço de suporte, portanto contará com um time de pessoas físicas para tal.

Por ter sua operação de forma digital, implicará ainda com custos e taxas de transações financeiras virtuais.

1.2 Análise e diagnóstico da viabilidade da ideia do negócio

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), entre outubro de 2018 e janeiro de 2019, a taxa média de desemprego no Brasil subiu de 11,7% para 12% e houve um aumento nos empregos gerados sem carteira assinada e autônomos.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou que aproximadamente 60% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro corresponde às prestações de serviço e, aponta ainda, crescimento do PIB em 1,1% em 2018.

Baseado nas informações obtidas, pode-se concluir que com o aumento da quantidade de prestadores de serviços autônomos, a atuação da empresa *Rent a Hand* se destaca no mercado empreendedor em meio à escassez de serviços similares, além de gerar uma grande variedade de oportunidades para estes profissionais, beneficiando não somente os prestadores, mas os consumidores e a economia como um todo.

2 Capítulo 2: Sumário executivo

2.1 Dados gerais do empreendimento

A *Rent a Hand* é uma empresa cujo intuito é ampliar o espaço dos trabalhadores autônomos e aumentar a opção para os clientes finais, desde encanadores e pintores, até babás, cuidadores, domésticas e outros. A empresa investe para ter uma estrutura de confiabilidade na percepção dos prestadores e clientes, além de ser sinônimo de melhor custo *versus* benefício entregues com qualidade.

A sede da *Rent a Hand* se situará na Rua João Pessoa, nº 333, bairro Centro, cidade de Santos, estado de São Paulo. O objetivo é alcançar, em um primeiro momento, toda a Baixada Santista, os quais envolvem os municípios de Bertioga, Cubatão, Guarujá, Itanhaém, Mongaguá, Peruíbe, Praia Grande, Santos e São Vicente.

A *Rent a Hand* atuará no setor de serviços, o qual representa a maior parcela do Produto Interno Bruto brasileiro e regerá sobre a regulamentação de Sociedade Limitada (LTDA), cuja característica é a limitação da responsabilidade dos sócios de acordo com o preço de emissão das ações subscritas e adquiridas.

2.2 Dados gerais dos empreendedores

Sócio 1

Nome: Camila Aves Vieira

Experiência profissional: Siemens Healthineers – Estagiária (abril/2019 a dezembro/2019).

Atribuições: responsável por todas as atividades relacionadas às áreas de Recursos Humanos (RH) e departamento Jurídico, como avaliação de desempenho, treinamentos e desenvolvimento de funcionários, desenvolvimento da política de remuneração entre outros.

Sócio 2

Nome: Gabrielle Vitória Tavares Silva

Experiência profissional: Zukkin Brasil Inteligência de Mercado LTDA – Estagiário (junho/2018 a dezembro/2019)

Atribuições: responsável pelas áreas de Publicidade e Propaganda. Suas principais atribuições serão identificar o mercado-alvo, estabelecer estratégias para atrair o público à adesão dos serviços prestados pela *Rent a Hand*, definir meios para propagação de informações referentes ao negócio.

Sócio 3

Nome: Gabriel Cirqueira da Silva

Experiência profissional: Birla Carbon Brasil – Auxiliar de Compras e Almoxarifado Júnior (maio/2018 a maio/2019).

Atribuições: responsável pela área de TI (Tecnologia da informação). Definirá, junto à área de Publicidade e Propaganda, o escopo do aplicativo e do *website*; definirá estratégias para elaboração de projetos de implementação de processos. Será responsável pelo desenvolvimento e gerenciamento das atividades realizadas no aplicativo e no *website*.

Sócio 4

Nome: Luis Eduardo Silva dos Santos

Experiência profissional: G. Pierotti – Visitador de Navios (junho/2019 a dezembro/2019).

Atribuições: responsável pela área de gerenciamento de relacionamento com o cliente. Coordenará a área de suporte ao cliente, definirá estratégias para gestão da satisfação dos clientes.

Sócio 5

Nome: Orson Hutin dos Santos Matias

Experiência profissional: Itaú Unibanco – Estagiário (fevereiro/2019 a agosto/2019).

Atribuições: responsável pela captação de crédito, definições orçamentárias, controle de capital necessário para atender a viabilidade do negócio, além de definição de estratégias financeiras.

Sócio 6

Nome: Rodrigo de Souza Fernandes

Experiência profissional: Alias & Cia. LTDA. – Auxiliar Administrativo (janeiro/2016 a dezembro/2019).

Atribuições: responsável pela área administrativa, suas principais atribuições serão delinear tarefas, análise de dados estatísticos para definição e alinhamento do plano estratégico, coordenar e supervisionar os outros setores da empresa.

2.3 Missão, Visão, Valores organizacionais

Missão: promover, de forma simplificada, a conexão entre o prestador de serviço autônomo com os clientes finais, favorecendo o setor responsável pela maior porção do PIB.

Visão: ser *top of mind* no âmbito da prestação de serviços domésticos, além de ser sinônimo de qualidade e eficiência.

Valores: transparência, comprometimento e credibilidade para atender às necessidades do consumidor final com eficiência.

2.4 Forma jurídica

Devido à existência de seis sócios e dos valores que cada um investirá na empresa, a *Rent a Hand* optou por ser uma sociedade limitada (LTDA). Cada sócio possui partes iguais da empresa, equivalente a aproximadamente 16,67%, porém, cada um dos sócios responde solidariamente pela empresa. Desta forma, é garantido o bom funcionamento e autonomia da mesma. Esta forma de sociedade permite que o processo de estabelecimento de regras de remuneração de cada sócio seja simplificado e ainda auxilia na prevenção de prejuízos contra os mesmos.

2.5 Enquadramento tributário

Após uma pesquisa realizada acompanhada de todos os sócios, optou-se por utilizar o enquadramento tributário do regime Simples Nacional. Este tipo de enquadramento é um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Abrange os seguintes tributos: IRPJ (Imposto de Renda Pessoa Jurídica), CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), PIS/Pasep (Programa de Integração Social), COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social), IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados), ICMS (Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços), ISS (Imposto Sobre Serviços), e a Contribuição para a Seguridade Social destinada à Previdência Social a cargo da pessoa jurídica (CPP). O recolhimento de tais tributos se dá pela utilização do DAS (Documento Único de Arrecadação).

Dada a estruturação do enquadramento tributário da empresa foi realizado registro da mesma na Junta Comercial do Estado de São Paulo e inscrição de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica na Receita Federal, junto aos registros na Secretaria da Fazenda e Prefeitura Municipal para emissão de inscrição estadual e alvará de funcionamento respectivamente.

2.6 Capital social e fontes de recursos

Para que se dê início à existência da empresa, é necessário um valor de capital. Portanto, a princípio, estipula-se que cada sócio deverá aportar o capital de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), totalizando um capital de R\$300.000,00 (trezentos mil reais).

O capital social da empresa possibilitará o investimento em um espaço físico para sediar a *Rent a Hand*, a obtenção de recursos humanos e tecnológicos para, principalmente, o investimento na plataforma online do negócio.

Está estipulado que será necessário, inicialmente, um aporte de capital de terceiros, ou seja, financiamentos de instituições financeiras no valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais), totalizando um capital inicial de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais).

3 Capítulo 3: Viabilidade estratégica

3.1 Estudo de mercado alvo

3.1.1 Mercado atual

A empresa *Rent a Hand* tem foco no setor terciário (setor de serviços) da economia do Brasil, o qual é representado pela participação dos serviços prestados. Tal setor representa atualmente, segundo o IBGE (2016), aproximadamente 60% de todo o PIB (Produto Interno Bruto) do país.

A partir da pesquisa de campo realizada pela *Rent a Hand*, concluiu-se que o foco inicial deverá estar nas áreas de reparo e manutenção. Segundo a tabela 1 (adaptada do IBGE, 2017), o valor total movimentado no setor terciário foi de 1,5 trilhões, sendo aproximadamente 1,7% referente à serviços de reparo e manutenções gerais.

Tabela 1 – Percentual Manutenção e Reparação no setor terciário (2017)

Atividades de Serviços 2017	
1. Total	7. Serviços de Manutenção e Reparação
1.524.990.372,00	25.353.067,00
100%	1,66%

Fonte: IBGE – Pesquisa anual de Serviços (PAS) (2017).

Como pode ser visto na tabela a seguir, houve um crescimento de 0,05% na participação da área de Serviços de Manutenção e Reparação 2016 para 2017.

Tabela 2– Percentual Manutenção e Reparação no setor terciário (2016)

Atividades de Serviços 2016	
1. Total	7. Serviços de Manutenção e Reparação
1.468.158.682,00	23.589.627,00
100%	1,61%

Fonte: IBGE – Pesquisa anual de Serviços (PAS) (2017).

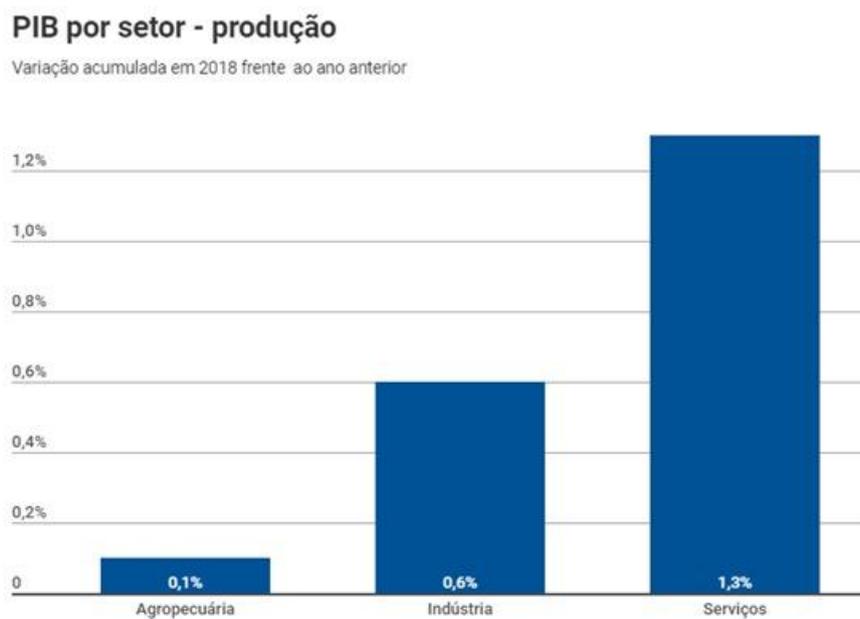
3.1.2 Histórico de mercado

O mercado alvo da *Rent a Hand* são pessoas de classe média que necessitam de serviços domiciliares, sem idade mínima ou máxima definida, e com acesso à internet. Segundo o IBGE (2018), dois terços da população brasileira

(aproximadamente 64,7%) possuem acesso à internet. A classe média representa 51% da população (CAMILLE WOINARSKI, 2019).

Segundo a Veja (2017), o setor de serviços foi o maior destaque de crescimento do PIB, com uma taxa de 1,3% do ano anterior (2017).

Gráfico 1 – Crescimento do PIB por setor



Fonte: Veja: IBGE (2018) *apud* Veja (2019).

Especialistas do setor observam alguns fatores que influenciam no constante crescimento do setor de serviços, como por exemplo, a profissionalização da prestação de serviços, a qual comunica uma maior garantia do serviço, como emitir nota fiscal, seguro e outros, além do declínio econômico, o qual tem causado uma grande migração entre os setores da economia.

Por conta dessa redução econômica, a população volta-se à conservação dos bens que já possuem, escolhendo restaurar um produto danificado ao invés de assumir novos compromissos financeiros.

A partir de pesquisas de campo realizadas a respeito dos serviços mais procurados pelos consumidores, descritas no capítulo 3.4 deste plano de negócios, foram os reparos e manutenções hidráulicas, elétricas e de eletrodomésticos; o serviço de diaristas e pintores.

Segundo a ABF (Associação Brasileira de *Franchising*, 2017), o faturamento de franquias de reparos e manutenção cresceu 2,9% em 2016 na comparação com 2015, passando de R\$ 1,09 bilhão para R\$ 1,12 bilhão. Em 2017, houve um crescimento de 8,5%, antes um faturamento de R\$ 4.461 bilhões aumentou para R\$ 4.839 bilhões.

O mercado de diaristas também aponta um crescimento que, segundo o IBGE (2016), um dos diversos fatores é a recessão econômica. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, do Instituto de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que esta mudança econômica reduziu o número de mensalistas em 4% e aumentou o número de diaristas que trabalham em mais de uma residência em 12,5%.

O Sistema Educacional de Análise de Dados, da Fundação Seade (2018) afirma que o trabalho doméstico teve um crescimento de 10,2% na região metropolitana de São Paulo. A partir deste estudo, concluiu-se que neste aumento estão incluídos os profissionais informais, sem carteira assinada, os quais tiveram um crescimento de 25,8% de 2017 para 2018. Para mais, o número de diaristas aumentou em 11,8%, à medida que o número de mensalistas foi de apenas 2,5%.

Com isso, alguns consideraram como uma oportunidade para criação de novos negócios. Algumas empresas buscaram auxiliar a intermediação desses profissionais com os seus contratantes através de sites e plataformas digitais como *GetNinjas*, *Recomind*, *Parafuzo*, *MaryHelp* e outros.

Fabiana Estrela, diretora da Regional Sul ABF (2017), ressalta que antigamente pequenos reparos eram realizados por alguém da própria residência e agora a demanda de terceiros para estes serviços tem aumentado, assim como serviços de limpeza (diarista), já que o mercado tem exigido que as pessoas passem mais tempo trabalhando e menos tempo em casa, o que reduz a disponibilidade de tempo para um concerto realizado pelo próprio consumidor.

3.1.3 Projeções futuras

O mercado da *Rent a Hand* está inserido no setor terciário, que representa vasta representatividade em relação aos demais setores na economia. Futuramente, observa-se um deslocamento de atividades e atuações para este setor. Diversas empresas hoje estão terceirizando setores e contratando unidades de negócios ou

empreendimentos de prestação de serviços, promovendo novos modelos de organizações e novas formas de contratação e redução de custos.

Este crescimento está diretamente relacionado à variedade de negócios abrangidos e o nível de investimento inicial, que tende a ser mais baixo quando comparado a outros setores, como o secundário por exemplo, em que as empresas necessitam de um maior investimento na transformação de matéria prima em produto.

O grande desafio enfrentado neste setor é identificar que serviços não são palpáveis e apenas qualidade não significa cliente satisfeito e fiel. A criatividade e as relações interpessoais são pontos essenciais para alcançar o sucesso no setor.

3.1.4 Tendências de mercado

Acompanhar as tendências de mercado é essencial para poder atender às demandas do cliente e garantir o sucesso das empresas, e, atualmente, a maioria destes clientes buscam serviços *on demand* (sob demanda), ou seja, serviços em que o cliente pode consumir a hora que quiser e de acordo com a sua disponibilidade, portanto a *Rent a Hand* estará disposta a se adequar às necessidades e horários de disponibilidade do cliente.

Uma forte tendência no mercado de serviços, segundo pesquisas realizadas pela *SBCoaching* (Sociedade Brasileira de Coaching, 2018), é a percepção, na visão do cliente, de uma experiência única e memorável, ou seja, percepção de valor intangível agregado à prestação de serviços, o que será um diferencial para a *Rent a Hand*.

Segundo a Sociedade Brasileira de Coaching (2018) outra grande tendência, não apenas para o setor de serviços, mas para todos os outros é o desenvolvimento na área tecnológica disruptiva que se trata da quebra de padrões. A *Rent a Hand* possui o propósito de quebrar os padrões tradicionais para contratação de um prestador de serviços autônomo, onde antes o cliente encontraria um prestador de serviços através de indicação de conhecidos ou familiares, agora ele terá a plataforma online para isso, onde haverá recomendações e a oportunidade do cliente fazer a busca personalizada a partir de sua necessidade.

3.2 Estudo dos clientes

3.2.1 Identificação das características demográficas dos clientes

Criada em 1996, a Região Metropolitana da Baixada Santista é integrada por nove municípios: Bertioga, Cubatão, Guarujá, Itanhaém, Mongaguá, Peruíbe, Praia Grande, Santos e São Vicente. A região foi responsável por, aproximadamente, 3,15% do Produto Interno Bruto (PIB) paulista em 2016 e concentra 4,05% da população estadual, ou 1,85 milhão de habitantes, segundo estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2018.

Tabela 3 – PIB Baixada Santista

Municípios	Área (km ²) ¹	População 2018 ¹	Densidade Demográfica 2018 (hab/km ²) ¹	TGCA 2010/2018 (%) ²	PIB 2016 (mil reais) ¹
Bertioga	490,15	61.736	125,95	3,29	1.487.645
Cubatão	142,88	129.760	908,18	1,12	17.668.001
Guarujá	143,58	318.107	2.215,58	1,13	7.905.851
Itanhaém	601,85	100.496	166,98	1,81	1.603.283
Mongaguá	141,87	55.731	392,85	2,35	913.696
Peruíbe	324,55	67.548	207,07	1,54	1.190.688
Praia Grande	147,07	319.146	2.170,10	2,49	6.181.075
Santos	280,67	432.957	1.542,56	0,40	21.954.556
São Vicente	147,89	363.173	2.455,65	1,11	5.046.457
RMBS	2.422,16	1.848.654	763,22	1,32	63.951.257
Estado de São Paulo	248.219,63	45.538.936	183,46	1,24	2.038.004.931

¹Fonte: IBGE.

²Fonte: Emplasa.

Fonte: <https://emplasa.sp.gov.br/RMBS> (2018).

De acordo com a imagem acima, a Baixada Santista é responsável por 31,87% do PIB do Estado de São Paulo, assim como as cidades de Cubatão, Guarujá, Praia Grande e Santos são responsáveis respectivamente por 27,62%, 12,36%, 9,66% e 34,33% do PIB da região da Baixada Santista, o que as tornam os maiores municípios com potencial de consumo de produtos e serviços.

Gráfico 2 – PIB por Atividade Econômica



Fonte: Autoria própria (2019, adaptado do IBGE, 2016).

No gráfico acima, observa-se que o maior percentual do PIB da região é o setor de serviços, que corresponde 52,93%. Dessa forma, a *Rent a Hand* pretende atingir este público em particular, proporcionando uma maior redução de custos e facilidade de adquirir estes serviços e a entrada da *Rent a Hand* no mercado não poderia ser mais propícia já que, devido a uma notícia publicada no jornal “A Tribuna” no dia 25/06/19, uma pesquisa feita pela empresa IPC Marketing relata que o consumo reduziu na Baixada Santista, sendo a redução constatada de R\$ 2,139 bi, que é consequência da baixa atividade e elevado desemprego na região.

3.2.2 Descrição dos interesses e comportamentos dos clientes

Entender o comportamento do consumidor é um dos desafios mais complexos para a teoria do marketing e isso se deve à ampla abrangência do campo

comportamental do consumidor, conforme Kotler e Keller (2006). São os estudos dos processos envolvidos quando indivíduos ou grupos selecionam, compram, usam ou descartam produtos, serviços, ideias ou experiências para satisfazer necessidades ou desejos.

Para alcançar o objetivo geral, segue-se o padrão de objetivos específicos:

- a) Determinar como ocorre o reconhecimento da necessidade de compra pelo cliente;
- b) Identificar como o cliente busca informações sobre o serviço;
- c) Demonstrar como o cliente avalia as alternativas de compra encontradas;
- d) Entender como ocorre a decisão de compra por parte do cliente;
- e) Verificar o comportamento pós-compra do cliente.

Após levantamento destes aspectos específicos indicados por Kotler e Keller (2006), temos como base:

- I. A demanda pelo serviço é identificada através da evidente e usual necessidade de manutenção, reparo ou até troca de algum eletrodoméstico ou utensílio doméstica a ser revisado (exemplo: torneira, micro-ondas, geladeira e outros);
- II. O cliente em questão busca informações pelo serviço via Internet, seja na plataforma de aplicativos ou em sites online;
- III. O objetivo de foco analisa diversos fatores evidentes que estimulam e asseguram a compra, como Credibilidade, Segurança e Custo que são os aspectos mais procurados quando se trata de uma plataforma online de serviços;
- IV. O consumidor do serviço toma sua decisão a partir do alinhamento de seu interesse com a oferta de serviço;
- V. Seu comportamento após a utilização do serviço é onde se encontra a parte mais vital da continuidade da utilização do aplicativo de serviços, devido à maioria que contrataria os serviços de intermédio, o fariam através de indicações, no que cabe muito a *feedback* que o cliente reproduziria à terceiros, evidenciando aos diretores do negócio a importância do acompanhamento durante todo o processo de utilização do serviço, desde a solicitação inicial até a satisfação final do contratante.

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

De acordo com dados do IBGE (2017), o maior percentual do PIB é do setor de serviços e a *Rent a Hand* pretende atingir este público especificamente, proporcionando uma maior redução de custos e facilidade de adquirir estes serviços.

A empresa encontra-se localizada na cidade de Santos e atenderá aos consumidores da Baixada Santista de acordo com a demanda existente. Através do aplicativo e do site, os consumidores poderão entrar em contato para contratação do serviço, assim como consulta de preços, serviços oferecidos e possíveis dúvidas ocasionais.

Tabela 4 – Preços médios serviços similares

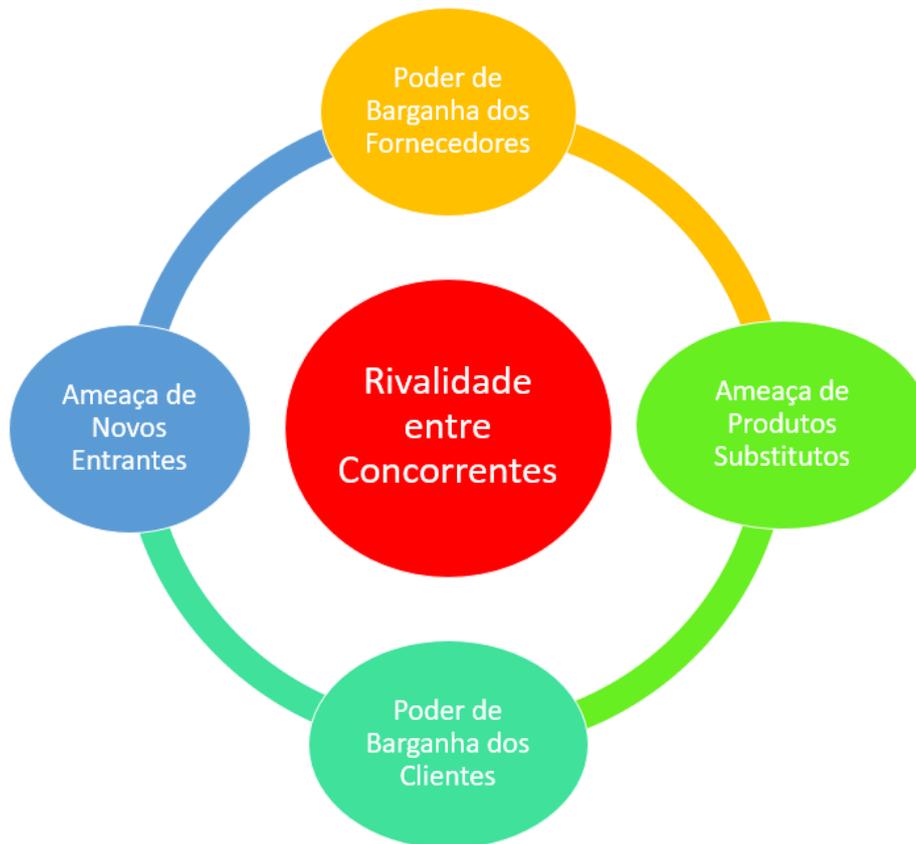
Mapa de Cotação - Rent a Hand					
SERVIÇOS	Preços	Preços	Preços	Preço Médio Mercado	Autônomos consultados
Rep. E Manut. Elétrica	R\$ 250,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 216,67	Geraldo/ Zelito/ Emanuel
Manut. Eletrodomesticos	R\$ 120,00	R\$ 150,00	R\$ 120,00	R\$ 130,00	Saboo/ Emanuel/ Caio
Diarista	R\$ 165,00	R\$ 130,00	R\$ 120,00	R\$ 138,33	Nilma/ Elza/ Nivea
Rep. E Manut. Geral	R\$ 200,00	R\$ 150,00	R\$ 220,00	R\$ 190,00	Geraldo/ Zelito/ Emanuel
Pintura	R\$ 200,00	R\$ 120,00	R\$ 120,00	R\$ 146,67	Geraldo/ Zelito/ Ricardo

Fonte: Autoria Própria (2019).

Os preços acima correspondem a diária do profissional e não incluem o material, apenas a mão de obra. Para a manutenção de eletrodomésticos, o preço cobrado é obviamente pelo conserto do bem e pode variar de acordo com a peça a ser substituída.

3.3 Análise do ambiente geral por meio do modelo das 5 forças competitivas de Porter (2004)

Diagrama 1 – Cinco forças competitivas de Michael Porter



Fonte: Aatoria Própria (2019) adaptado de Google Imagens.

3.3.1 Estudo dos concorrentes

Para embasamento do estudo, foram coletadas as principais informações relevantes das seguintes concorrentes:

- ✓ Triider
- ✓ Doutor Resolve
- ✓ Fix
- ✓ Sem Patrão
- ✓ GetNinjas

- TRIIDER

Figura 1 – Logotipo Triider



Fonte: <https://www.triider.com.br/> (2019).

Tal concorrente se destaca pela flexibilidade na forma de pagamento, que é feito somente após a realização do serviço e podendo ainda ser parcelado em seis vezes sem juros.

Oferece também um seguro contra danos causados por negligência profissional de até R\$ 5.000,00, com algumas condições a serem cumpridas, dentre elas que a comunicação deva ser feita somente pela plataforma da intermediadora e qualquer comunicação por fora será entendida como abstenção do direito de garantia. De acordo com os termos de uso, tal garantia poderá ser acionada somente dentro de 30 dias.

Por final, ainda oferece treinamento especializado para seus prestadores de serviço que obtém bons resultados trabalhando com o aplicativo. Seu poder de barganha é médio-alto.

- Doutor Resolve

Figura 2 – Logotipo Doutor Resolve



Fonte: <https://www.doutorresolve.com.br/> (2019).

Esta concorrente é especializada em serviços de reforma e reparos hidráulicos, elétricos, alvenaria e pintura.

Um ponto positivo desta empresa é por justamente simplificar e centralizar seus recursos e serviços prestados, possuir de antemão prévios orçamentos para todos os tipos de serviços inclusos naquele supramencionados, disponibilizando todo tipo de simulação do serviço na própria plataforma antes do serviço ser realizado.

A empresa investe consideravelmente em redes sociais e disponibiliza em sua plataforma diversos vídeos para o próprio cliente ser capaz de realizar reparos simples e identificar problemas com maior facilidade. Possui médio poder de barganha.

- *FIX App*

Figura 3 – Logotipo FIX App



Fonte: <https://fix.com.br> (2019).

Quando se trata de simplicidade e objetividade, a FIX se destaca com sua plataforma visualmente agradável.

Como todas as outras, preza pelo quesito segurança, se diferenciando ao aplicar uma prova elaborada pelo SENAI para certificar as habilidades manuais dos prestadores de serviço contratados.

Outra medida de segurança adotada é o uniforme da empresa que é utilizado pelos prestadores de serviço como uma forma de identificação e serviços de geolocalização. O prazo de ativação da garantia de serviço é de até 90 dias. Seu poder de barganha é médio.

- Sem Patrão

Figura 4 – Logotipo Sem Patrão



Fonte: <https://web.sempatrao.com.br> (2019).

Este aplicativo funciona de forma semelhante ao 'GetNinjas', onde é fornecido um catálogo com diversos tipos de serviços disponíveis se diferenciando pelo serviço de geolocalização em tempo real da localização do prestador que se encaixaria para determinada tarefa.

Uma vantagem de seu modelo de negócio é a capacidade de abranger uma área muito maior para conectar seus clientes com os prestadores de serviços, que vão desde diaristas, eletricitas, torneiros, advogados, médicos, técnicos, programadores, fretes, aulas particulares, psicólogos, motoristas particulares, táxi, mototáxi e até consultores. Possui alto poder de barganha.

- GetNinjas

Figura 5 – GetNinjas



Fonte: <https://www.getninjas.com.br/> (2019).

Este aplicativo é um dos mais fortes e renomados quando se trata do mercado de serviços em plataformas online. Atualmente o negócio conta com uma extensa gama de serviços disponibilizados, que são um ponto fortíssimo contra a concorrência que na maior parte das ocasiões, atende a demandas específicas de serviços, no entanto, a *GetNinjas* oferece serviços que vão desde Estética (cabelereiro, maquiador

e manicures) até Assistência Técnica, Consultoria, Reformas, Saúde, Aulas e Serviços Domésticos, tais serviços que estão disponíveis para cotação tanto em sua plataforma móvel quanto no site oficial do empreendimento. Seu poder de barganha é alto.

3.3.2 Estudo dos fornecedores

Com o fato da *Rent a Hand* não ser uma empresa que presta o serviço para o cliente em questão, mas sim um intermediador do cliente com o prestador de serviço, os fornecedores podem ser enquadrados como os próprios prestadores de serviços, além dos fornecedores de recursos tecnológicos, de materiais e físicos.

Nesse caso, os fornecedores da prestação do serviço possuem baixo poder de barganha para com a empresa, já que os mesmos encontram-se em um mercado extremamente competitivo e com diversos outros prestadores competindo para definir quem possuirá a maior fatia de clientes, porém, o mesmo não pode ser dito a respeito da relação dos médios e grandes prestadores de serviços para com os micros e pequenos, já que os médios e grandes possuirão maior capital, tanto financeiro quanto industrial para atender uma maior parte da população com melhor qualidade por conta de maior investimento em seus recursos.

Desta forma, a *Rent a Hand* pode diminuir esta discrepância entre os prestadores de serviços, fazendo a divulgação e apresentando estes micros e pequenos prestadores de serviços na plataforma de negociação, que nesse caso seria o próprio aplicativo e página *web*.

3.3.3 Estudo da barganha dos consumidores

Os consumidores possuirão médio poder de barganha junto a empresa, pois os clientes podem adquirir os serviços através de empresas com propostas “similares” como a *GetNinjas* e *Triider* por exemplo. Mas a empresa irá se destacar pela segurança financeira durante a negociação entre cliente e fornecedor e a garantia de que o serviço que o cliente contratou será feito pelos melhores profissionais e com segurança.

Grande parte dos concorrentes da *Rent a Hand* não fazem totalmente a intermediação financeira da negociação do serviço. Desta forma, atuará na segurança da transação financeira garantindo que não haverá problemas na contratação do

serviço e assim diminuindo o poder de barganha dos consumidores e fidelizando tanto os clientes quanto os fornecedores destes serviços.

3.3.4 Estudo de novos entrantes

Com o desenvolvimento e aprimoramento constante de novas tecnologias muitos mercados se tornaram alvos de novas empresas, mercados estes que muitas vezes se encontravam saturados com produtos que não mais atendiam as verdadeiras necessidades dos consumidores. Há exemplos clássicos como o surgimento de aplicativos de comunicação por mensagem e outros de transportes, por exemplo.

Dentro do mercado que a *Rent a Hand* pretende atuar, uma das facilidades é que há poucas restrições por parte do governo. É possível iniciar com um investimento relativamente baixo, assim como operar com baixos custos fixos.

Uma das barreiras observadas inicialmente é por se tratar de uma forma nova de se realizar serviços desse ramo, através da contratação por aplicativo, entretanto a pesquisa de campo descrita no capítulo 3.4 deste plano de negócios evidencia que os potenciais consumidores estão abertos a experimentar esse novo modelo de negócio. Com base nas constatações supracitadas, a chance de novos entrantes no mercado de serviços via aplicativo é alta.

3.3.5 Estudo de substitutos

Como em todo negócio, existem ameaças de novos produtos em atender de forma mais eficiente e, muitas das vezes, a preços menores as mesmas necessidades dos consumidores. No mercado em que a *Rent a Hand* busca ingressar não é diferente.

Atualmente, com a economia brasileira passando por momentos turbulentos, muitas vezes os consumidores optam por eles mesmos realizarem o serviço dependendo do grau de dificuldade ou contratarem pessoas próximas, ainda que pouco especializadas. Outro ponto a ser considerado é com relação ao desenvolvimento acelerado de tecnologias autônomas, o que pode acarretar a extinção de muitas profissões na área de atuação da empresa aumentando consideravelmente os riscos para a companhia. A possibilidade de substitutos frente à *Rent a Hand* é média.

3.4 Pesquisa de Campo

Para comprovação da viabilidade do negócio da *Renta Hand*, foi realizada uma pesquisa de campo com o público alvo, com um total de 331 respondentes, utilizando perguntas chaves para uma definição clara e precisa de pontos específicos e cruciais do negócio, obteve-se 331 respondentes.

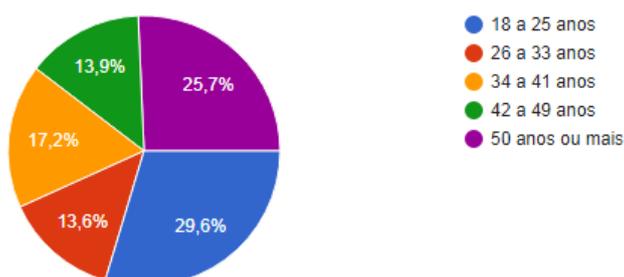
Esse tipo de pesquisa auxilia à empresa a conhecer o perfil de comportamento dos clientes potenciais, suas preferências, suas características, além de fornecer dados demográficos da região onde o estudo foi realizado.

A pesquisa de campo foi realizada através da ferramenta *Google Docs.*, oferecida pela Google, permitindo uma alta eficiência na obtenção de dados gráficos.

Gráfico 3 – Faixa etária

Qual a sua faixa etária?

331 respostas



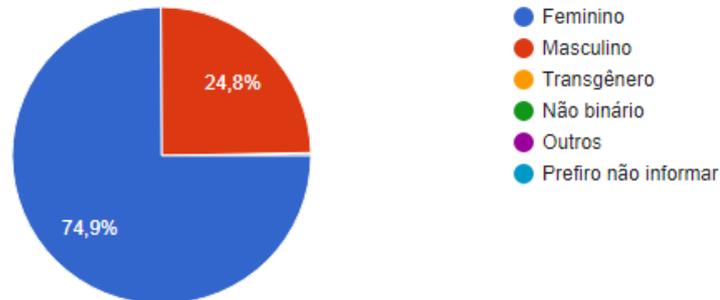
Fonte: docs. google (2019).

A primeira pergunta realizada no questionário diz respeito à faixa etária do público da *Renta Hand*, onde 44,7% dos respondentes encontram-se na faixa de 26 a 49 anos. Além desses, 25,7% dos respondentes têm 50 anos ou mais, enquanto aproximadamente 30% dos respondentes estão na faixa de 18 e 25 anos.

Gráfico 4 – Gênero

Qual o seu gênero?

331 respostas



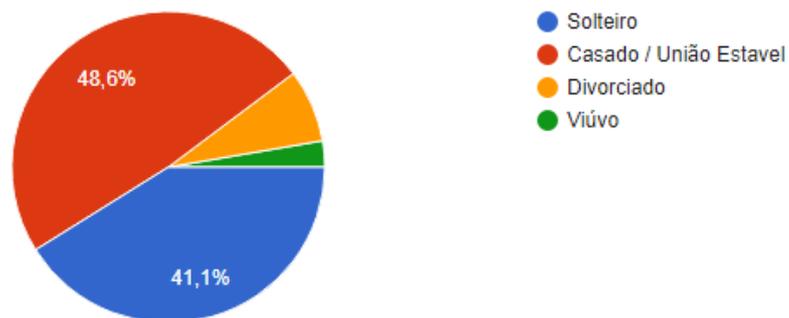
Fonte: docs. google (2019).

Tem-se, aproximadamente, 74,9% dos respondentes do gênero feminino, enquanto 24,8% do gênero masculino, já que os outros 0,3% dos respondentes preferiram não informar.

Gráfico 5 – Estado Civil

Qual seu estado civil?

331 respostas



Fonte: docs. google (2019).

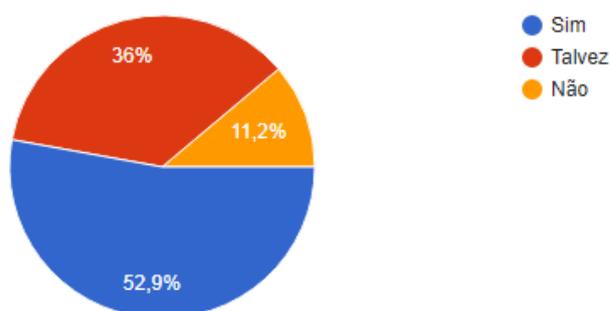
Aproximadamente 75% dos respondentes é mulher, 48,6% dos respondentes são casados. Tal informação é relevante para o negócio, visto que mulheres casadas com homens podem delegar as funções de reparos domiciliares menores aos

maridos, evitando assim gastos com contratações de prestadores de serviços. Em contrapartida, 41,1% relacionados aos solteiros, 7,6% referentes aos divorciados e os outros 2,7% dizem respeito aos viúvos.

Gráfico 6 – Canal de Distribuição

Você contrataria serviços de reparo/manutenção para sua residência ou comércio, via aplicativo ou site?

331 respostas



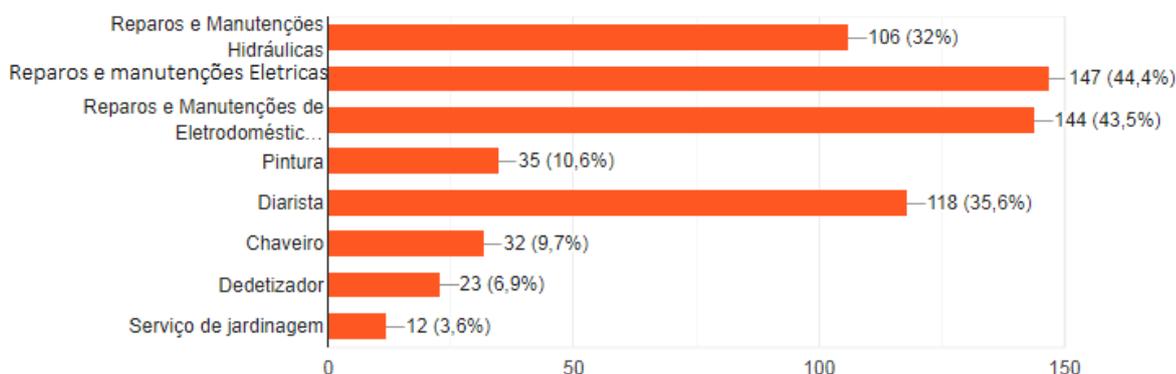
Fonte: docs. google (2019).

O maior foco de canal de distribuição de serviços da *Rent a Hand* está na plataforma *online*, ou seja, em um aplicativo próprio. Portanto foi requisitado aos respondentes se os mesmos contratariam serviços de reparo ou manutenção a partir de um aplicativo ou um *Website*, tendo uma confirmação de que aproximadamente 53% requisitaria um serviço através do aplicativo, e 11% não faria a requisição porém, nos 36% restantes, estão relacionados os que responderam “talvez”, ou seja, estão propensos a requisitar os serviços oferecidos pela *Rent a Hand*.

Gráfico 7 – Tipos de Serviços mais requisitados

Quais desses serviços você utiliza com maior frequência?

331 respostas



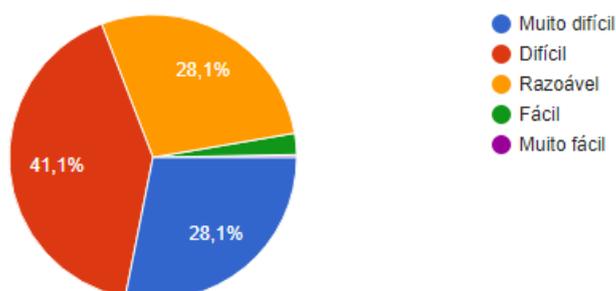
Fonte: docs. google (2019).

Segundo o IBGE (2019), aproximadamente 60% do PIB (Produto interno Bruto) brasileiro é composto pela área de serviços. A pesquisa mostra quais os tipos de serviços mais contratados pelos clientes. O Gráfico 7 informa que dos 331 respondentes totais, 44,4% requisitam serviços de reparos e manutenções elétricas, 43,5% requisitam serviços de reparos e manutenções à eletrodomésticos, 35,6% referem-se à contratação de diaristas e 32% contratam serviços de reparação e manutenção hidráulica. O foco da *Rent a Hand* será nos prestadores de serviços de reparo e manutenção porque são os mais contratados, e na área de limpeza.

Gráfico 8 – Dificuldade para encontrar um prestador de serviços

Em sua opinião, qual o grau de dificuldade em encontrar um profissional autônomo qualificado?

331 respostas

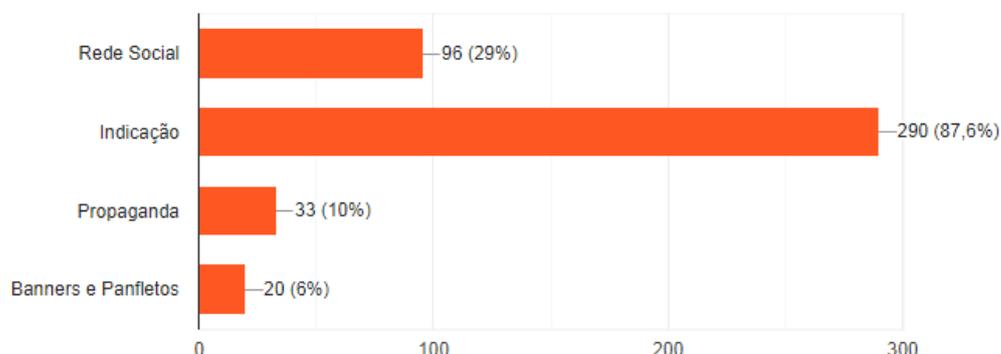


Fonte: docs. google (2019).

Gráfico 9 – Meio de acesso ao prestador de serviços

Como você tem acesso a prestadores de serviços?

331 respostas



Fonte: docs. google (2019).

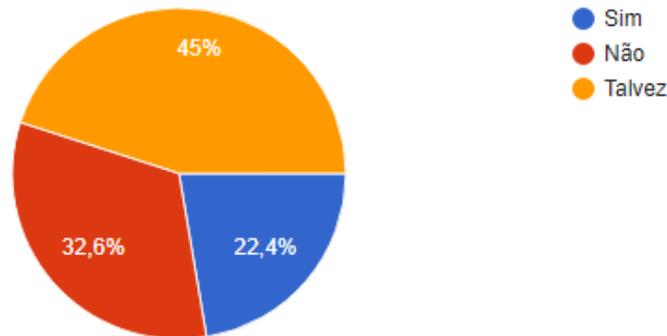
Aproximadamente 69,2% dos respondentes têm dificuldade em encontrar um prestador de serviços qualificado para realização do serviço, levando 87,6% dos respondentes a contratar um prestador de serviços a partir de indicações de conhecidos, amigos ou familiares. O aplicativo da *Rent a Hand* propõe oferecer ao cliente uma plataforma onde ele poderá escolher o prestador de serviço a partir da categorização (diarista, encanador, eletricista e outros), recomendação (recomendado a partir de uma nota de 0 a 5 estrelas) e competência (notas de 0 a 5 estrelas para cada competência), com o intuito de, no futuro, as pessoas buscarem, na maior parte, o prestador de serviços pela plataforma.

Além dos 87,6% contratarem a partir de recomendações, 29% dos respondentes conhecem seus prestadores de serviços a partir de redes sociais e, a partir desses dados obtidos, a empresa irá promover-se através das redes sociais também.

Gráfico 10 – Receio para contratação

Você teria receio em contratar um prestador de serviço autônomo recomendado por aplicativo?

331 respostas



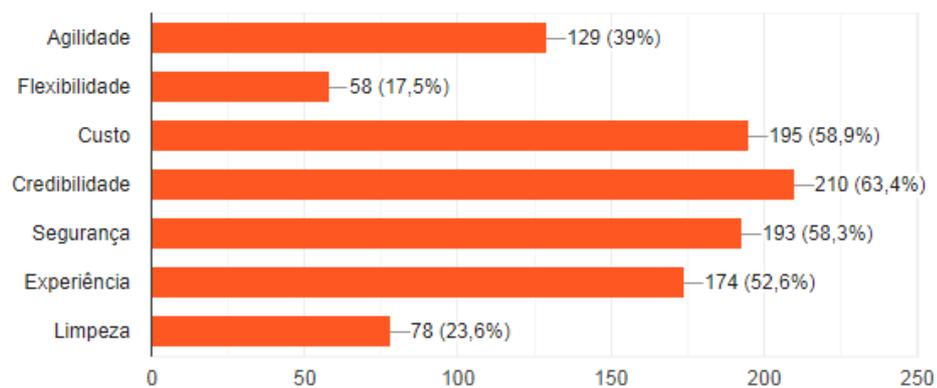
Fonte: docs. google (2019).

A questão de trazer um desconhecido à residência aflige inúmeras pessoas, porém ao questionar se haveria receio em contratar um prestador de serviços recomendado pelo aplicativo a porcentagem de respostas positivas foi superior às negativas. Um total de 32,6% respondeu que contrataria e 22,4% não contrataria, porém os 45% restantes encontram-se em dúvida e propensos a contratar.

Gráfico 11 – Características determinantes

Em sua opinião, o que é determinante na contratação do serviço?

331 respostas



Fonte: docs. google (2019).

Visando atender à demanda dos clientes potenciais, foi questionado o que é determinante para contratação de um serviço e as maiores parcelas concentram-se em quatro características, sendo elas

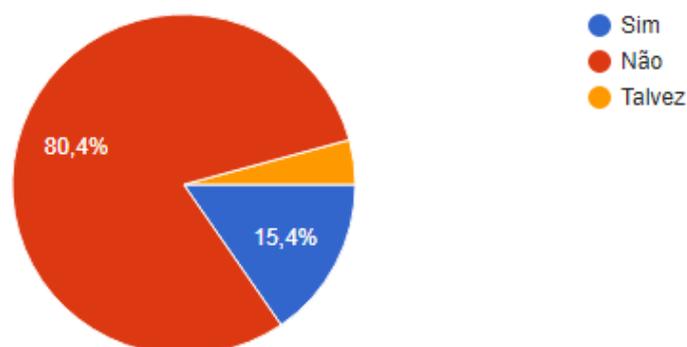
- a) a credibilidade (63,4%)
- b) o custo (58,9%)
- c) a segurança (58,3%)
- d) e a experiência do prestador (52,6%)

As menores parcelas dizem respeito a agilidade (39%), a limpeza (23,6%) e a flexibilidade (17,5%).

Gráfico 12 – Serviço similar

Você já utilizou algum outro aplicativo para contratar um serviço similar?

331 respostas



Fonte: docs. google (2019).

Por fim, foi requisitado ao respondente se já utilizara algum serviço similar ao oferecido pela *Rent a Hand*. Conclui-se que mais de 80% nunca utilizou um serviço similar e, a partir de dados obtidos, mais de 52% dos respondentes afirmam que contrariam prestadores pela plataforma.

Apenas 15,4% dos respondentes já utilizaram de um serviço similar ao da *Rent a Hand*.

3.5 Delimitação da estratégia organizacional

3.5.1 Vantagem competitiva

Diagrama 2 – Cadeia de valor de acordo com Michael Porter



Fonte: Autoria própria (2019, adaptado Google Imagens).

Segundo Michael Porter (1989, p.33) “A cadeia de valores de uma empresa e o modo como ela executa atividades individuais são um reflexo de sua história, de sua estratégia, de seu método de implementação de sua estratégia e da economia básica das próprias atividades”.

Devido a *Rent a Hand* ser uma empresa que atua no setor de serviços, o ponto de partida para sua atuação se dá quando o consumidor identifica sua necessidade e busca pelo serviço nas plataformas da *Rent a Hand*, escolhe, a partir de competências, índices e avaliações, o melhor profissional que se enquadra ao que está buscando.

Porter ainda segrega as atividades de uma empresa em duas partes, as atividades primárias, que são todas as atividades essenciais para o negócio como logística interna, operações, logística externa, marketing e vendas e serviços; e as atividades de apoio, que são as atividades que atuam como suporte para as primárias, sendo elas a infraestrutura da empresa, gerência de recursos humanos, desenvolvimento da tecnologia e aquisição.

3.5.1.1 Atividades primárias

Logística Interna: a área de logística interna da *Rent a Hand* será os relacionamentos dos parceiros (prestadores de serviços) com a empresa. Haverá uma equipe de RH (Recursos Humanos) para o gerenciamento e alinhamento dos interesses dos profissionais com os objetivos da empresa.

Operações: a área de operações será toda atividade que transforma as entradas em um produto, e, no caso da *Rent a Hand*, em um serviço prestado. As operações da *Rent a Hand* serão de intermediação entre o cliente e um prestador de serviços a partir de um aplicativo, ou seja, de uma forma virtual.

Logística Externa: após o registro do cliente (pessoa física ou jurídica) no aplicativo, será disponibilizado várias opções de profissionais, onde o mesmo poderá optar a partir das competências ou avaliações como localização, disponibilidade de tempo e outros.

Marketing e Vendas: com o intuito de maximizar a eficiência na intermediação, a empresa buscará criar um aplicativo e um *website* de fácil, simples e intuitivo acesso.

Serviço: a fim de manter o cliente sempre satisfeito, a *Rent a Hand* contará com uma equipe de suporte dedicada 24 horas por dia, para solucionar problemas e dúvidas dos clientes.

3.5.1.2 Atividades de apoio

Infraestrutura da empresa: a empresa contará com diferentes departamentos para cada área do negócio, sendo elas Administrativo, Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Jurídica, Financeiro e Contábil. Todos esses departamentos são essenciais para o funcionamento diário do negócio.

Gestão de Recursos Humanos (RH): a *Rent a Hand* contará com uma equipe de Recursos Humanos capacitada para contratação de equipes internas para as áreas de suporte ao cliente, à equipe de TI (Tecnologia da Informação) e para área administrativa, assim como para captação e credenciamento de novos prestadores de serviços.

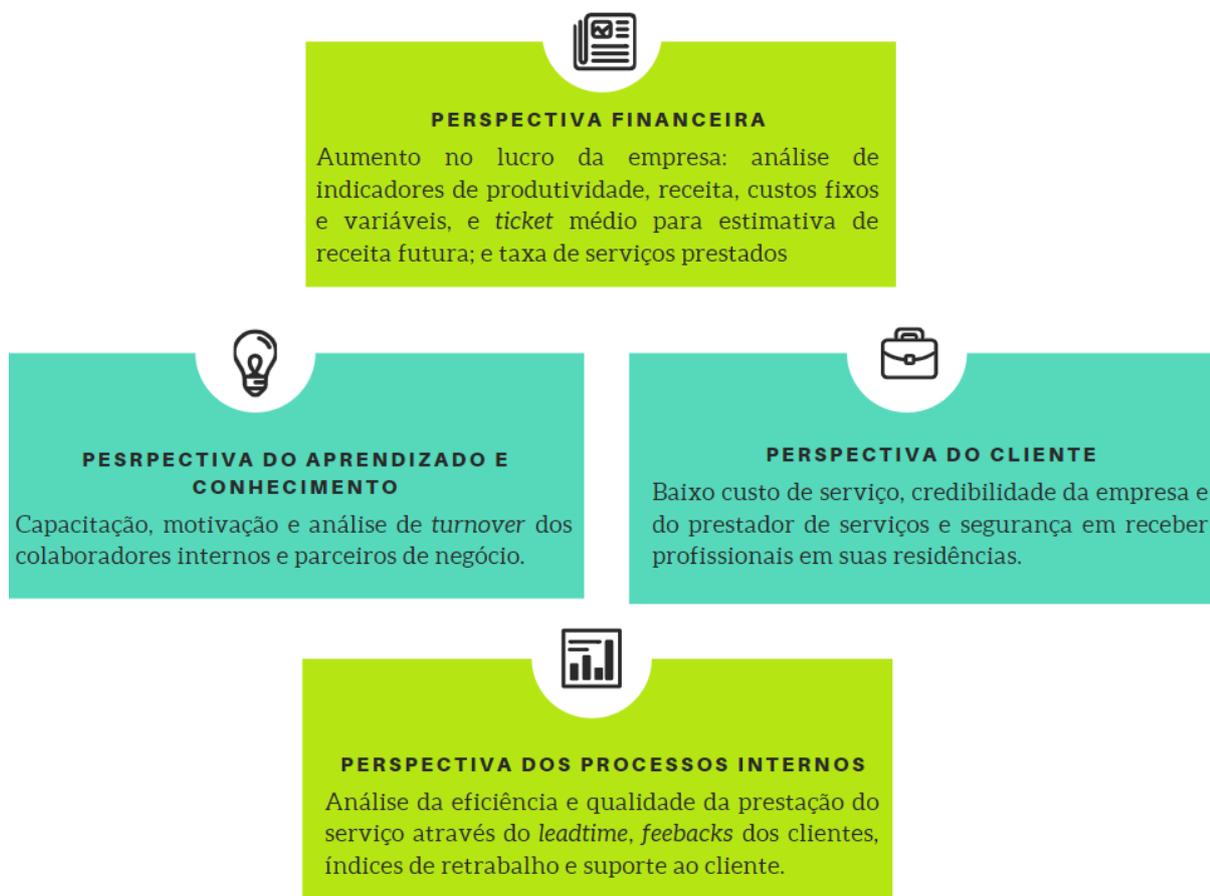
Desenvolvimento Tecnológico: a tecnologia integrada nos sistemas será essencial para obter uma vantagem competitiva, portanto a equipe de TI será

responsável pelo desenvolvimento de novas ferramentas para atualizações no aplicativo, a fim de atender as demandas dos clientes.

Aquisição e Compras: nestas atividades, as áreas de TI, Financeiro e Contábil, RH e Administrativo, serão ser responsáveis pela avaliação de necessidade de compra e venda de recursos necessários para atender o cliente final, além de serem responsáveis pela negociação com os prestadores de serviços.

3.5.2 BSC – *Balanced Scorecard*

Diagrama 3 – *Balanced Scorecard Rent a Hand*



Fonte: Autoria Própria (2019).

3.5.2.1 **Perspectiva financeira**

- ✓ Aumento no lucro da empresa: será analisado indicadores de produtividade, analisará receita, custos fixos e variáveis, além de contar com o *ticket* médio para estimativa de receita futura.
- ✓ Aumento na quantidade de serviços prestados: será analisado a taxa de serviços efetivamente prestados.

3.5.2.2 **Perspectivas dos clientes**

- ✓ Baixo custo de serviço.
- ✓ Credibilidade da empresa e do prestador de serviços.
- ✓ Segurança em receber profissionais em suas residências.

3.5.2.3 Perspectivas dos processos internos

- ✓ Eficiência na prestação de serviço: será analisado o *leadtime* dos serviços prestados.
- ✓ Qualidade de serviço prestado: será analisado os *feedbacks* dos clientes.
- ✓ Baixo índice de retrabalho: será analisado o indicador de retrabalho.
- ✓ Eficiência na área de suporte ao cliente

3.5.2.4 Perspectiva do aprendizado e crescimento

- ✓ Capacitação de colaboradores internos e profissionais parceiros.
- ✓ Melhor satisfação dos clientes internos: Será analisado o índice de *Turnover* para colaboradores e parceiros.
- ✓ Manter os colaboradores sempre motivados.

3.5.3 KPIs

Indicadores-chave de desempenho são ferramentas essenciais para a gestão de desempenho do negócio, além de promover o seu sucesso. A *Rent a Hand* terá como os principais KPIs:

- ✓ Feedbacks dos clientes;
- ✓ Custos fixos;
- ✓ Custos variáveis;
- ✓ Taxa de serviços efetivamente prestados;
- ✓ *Leadtime* dos serviços prestados;
- ✓ Índice de *Turnover* dos prestadores de serviço;
- ✓ Produtividade (quantidade de serviços prestados em determinado espaço de tempo);
- ✓ Ticket médio.
- ✓ Indicador de retrabalho.

3.6 Análise e diagnóstico da viabilidade estratégica

Com a queda da economia brasileira, é possível observar que houve um aumento no índice de desemprego com carteira assinada, porém, houve também o aumento no número de prestadores de serviços autônomos, tendo a área de reparo e

manutenção como destaque, segundo pesquisas realizadas pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

Segundo a diretoria da Regional Sul da Associação Brasileira de *Franchising* (ABF), antigamente serviços de reparos e manutenções, e de limpeza, eram realizados, geralmente, pelo próprio morador, e atualmente os moradores buscam terceiros para a realização destes serviços, e segundo os dados primários obtidos por pesquisa de campo, conclui-se que um número considerável de pessoas não possuem muitas informações acerca da área de prestação de serviços, e passam a conhecer profissionais da área por indicações de amigos, parentes ou conhecidos. Com os avanços tecnológicos, as pessoas buscam cada vez mais utilizar essas tecnologias para solucionar seus problemas, e a *Rent a Hand* oferecerá uma nova forma para que as pessoas encontrem seus prestadores de serviços, de forma rápida, simples, segura e totalmente digital.

Com isso, pode-se concluir que a *Rent a Hand* está inserida em um mercado que se encontra historicamente em constante crescimento, portanto, há possibilidade de que após o início das atividades da empresa, a concorrência busque disputar o *Market Share* (parcela de mercado), porém a *Rent a Hand* buscará sempre se destacar de forma positiva e se adequar às mudanças dinâmicas no mercado, para estar sempre entre as maiores parcelas de mercado.

Um dos maiores desafios no caminho é conscientizar os clientes do diferencial oferecido pela *Rent a Hand* e trazer a confiabilidade dele para a empresa, visto que segundo a pesquisa de campo realizada, é um dos fatores mais importantes para contratação de um prestador de serviços. Portanto, a empresa buscará ser *Top of Mind* quando o assunto é confiabilidade e prestação de serviços, indo de encontro às forças competitivas de Porter.

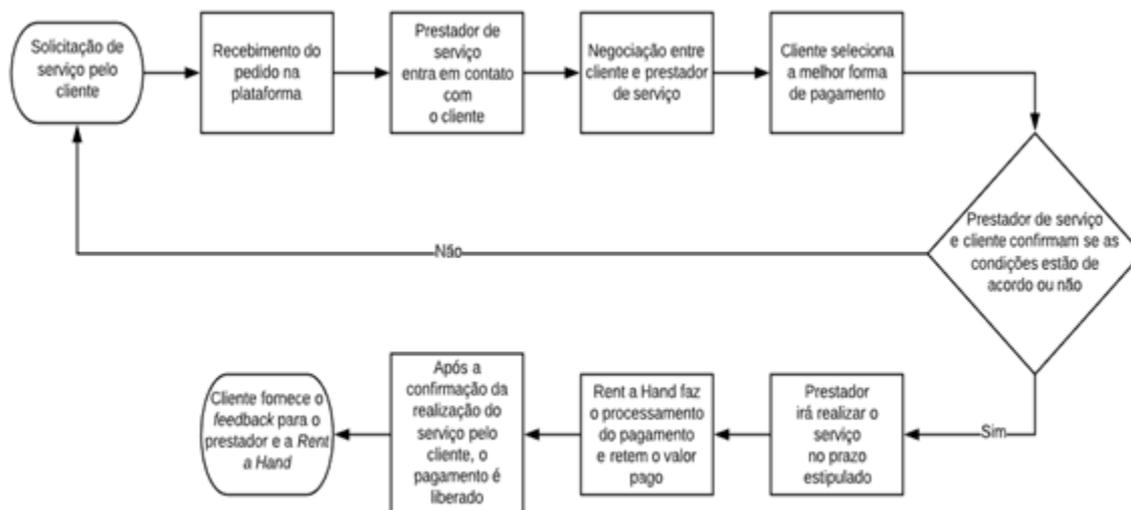
4 Capítulo 4: Viabilidade operacional

4.1 Plano operacional

4.1.1 Fluxograma dos processos operacionais

O fluxograma abaixo relata os principais processos operacionais da *Rent a Hand*, iniciando-se em (a) solicitação de serviço pelo cliente, onde o mesmo irá buscar pelo serviço que deseja na plataforma web ou pelo aplicativo, após esta etapa, o pedido será recebido na plataforma (b), então o fornecedor irá entrar em contato com o cliente e iniciará a negociação de valor e prazo entre eles (c e d), o cliente escolhe qual a melhor forma de pagamento (e). O ponto de dúvida no processo encontra-se nesta etapa, no (f) o prestador do serviço e o cliente precisam entrar em acordo para que prossiga a contratação do serviço, caso a resposta seja “não”, cliente voltará ao início do processo no (a), caso a resposta seja “sim”, o prestador realiza o serviço no prazo estipulado no (g), a *Rent a Hand* processa o pagamento e retém o valor pago no (h), após o serviço for realizado no (i) o pagamento ao prestador é liberado e por fim o cliente dá o *feedback* para o prestador e a *Rent a Hand* no (j).

Diagrama 4 – Fluxograma dos processos operacionais



Fonte: Autoria própria (2019).

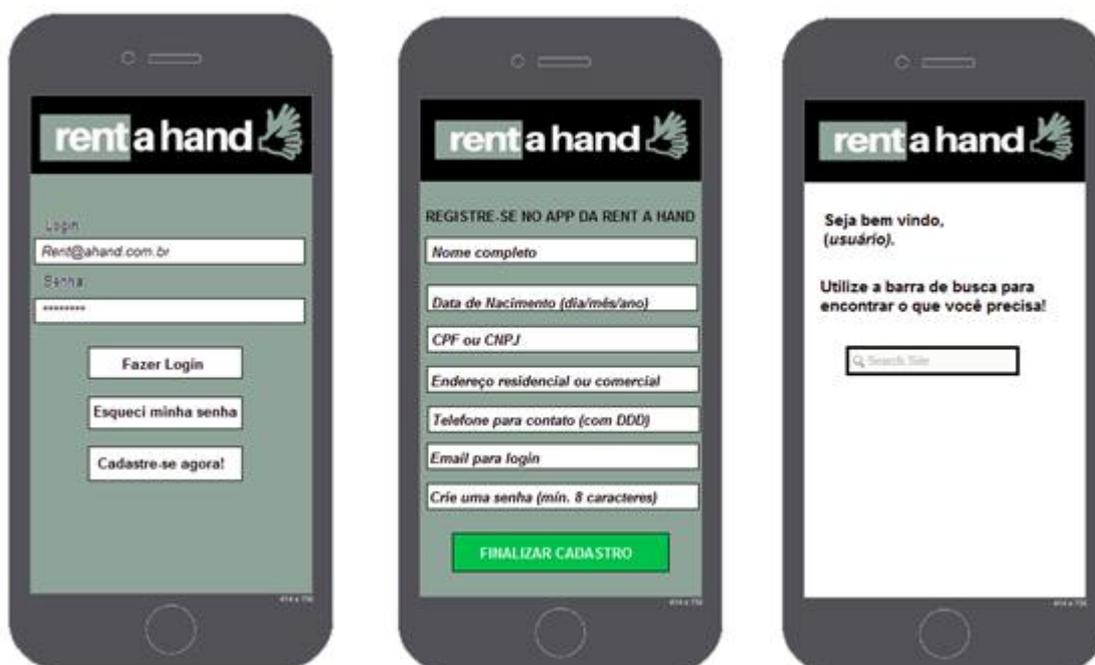
4.1.2 Layout ou arranjo físico

O layout do aplicativo da *Rent a Hand* foi pensado de forma a proporcionar maior acessibilidade e rapidez aos usuários, por isso, a fácil interação com a

plataforma é crucial para que os clientes se sintam confortáveis e seguros para efetuar as solicitações dos serviços.

Na tela inicial, o usuário efetuará o *login* com *e-mail* e senha, caso ele tenha esquecido alguma das opções, logo abaixo haverá um campo para recuperar o acesso. No quadrante seguinte, os novos clientes podem efetuar seu cadastro preenchendo os campos com as informações solicitadas. Todos os dados colhidos são para segmentar o perfil dos consumidores e posteriormente personalizar os serviços prestados, tornando assim, a experiência com alto valor agregado.

Figura 6 – Layout do aplicativo para smartphones



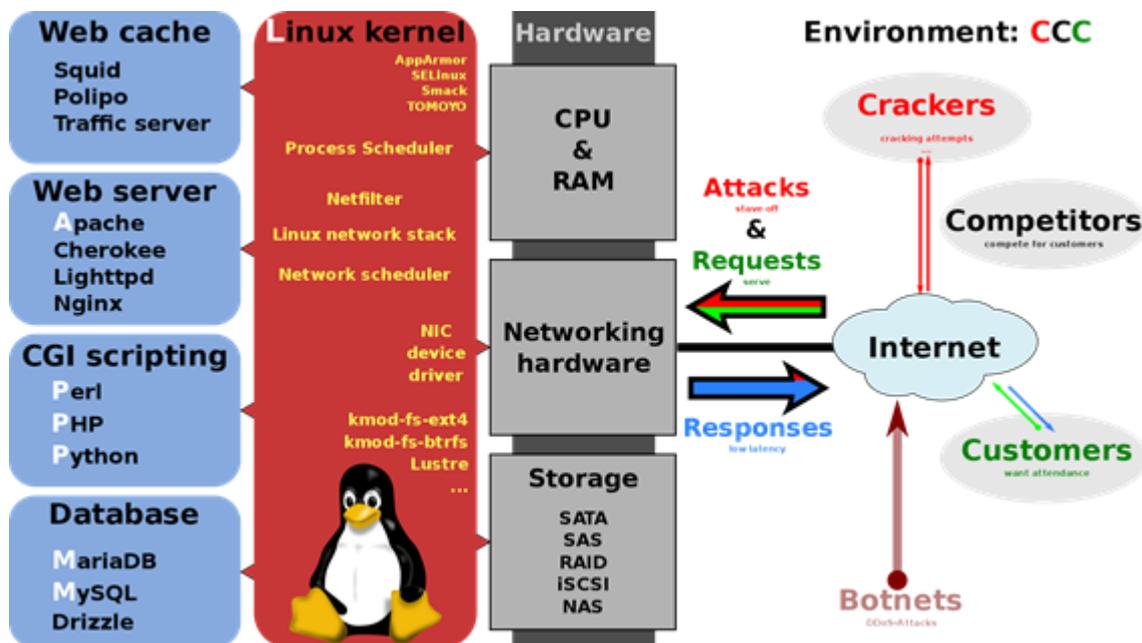
Fonte: A autoria Própria (2019).

4.1.3 Máquinas e equipamentos necessários para produção

Visando atender os clientes da melhor forma possível, a *Rent a Hand* contará com um escritório localizado na região do Centro de Santos, onde os sócios e colaboradores poderão exercer suas funções na empresa. Servidores IBM *LinuxOne Rockhopper II* serão os responsáveis por manter os serviços funcionando corretamente. Para melhorar a produtividade e reduzir custos com *software* na implementação do serviço, decidiu-se utilizar a combinação de *softwares* livres chamada LAMP (sistemas operacionais Linux, servidores *web* Apache, *softwares* de

bancos de dados MariaDB ou MySQL e linguagens de programação PHP ou Python), a seguir está uma imagem que ilustra esta metodologia de forma detalhada:

Figura 7 – Metodologia LAMP



Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/LAMP#/media/Ficheiro:LAMP_software_bundle.svg (2019).

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

De acordo com as informações presentes nos capítulos 3.2 e 3.4 anteriores, a *Rent a Hand* atuará na região da Baixada Santista, que possui aproximadamente 1.850.000 (um milhão e oitocentos e cinquenta mil) habitantes e focando primariamente na região de Cubatão, Guarujá, Praia Grande e Santos que contam com aproximadamente 1.205.000 (um milhão e duzentos e cinco mil) habitantes, os quais compõem aproximadamente 84% de todo o PIB da região da Baixada Santista. Tal região apresenta maiores chances de implementação bem-sucedida do negócio e escalabilidade do mesmo em um curto período.

Com base na pesquisa de campo realizada para análise dos interesses dos potenciais clientes, 87,6% contratam um prestador de serviço através de indicação de algum conhecido, amigo ou familiar e, desta forma, a *Rent a Hand* atuará nesta incerteza e realizará suas operações com segurança, credibilidade, investindo em reputação com o objetivo de se tornar referência. Um dos pré-requisitos na questão

da segurança será a obrigatoriedade dos prestadores de serviços possuírem Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) para transmitir maior confiabilidade aos futuros clientes.

4.1.5 Principais fornecedores

Para que as atividades da *Rent a Hand* se iniciem, foram selecionados fornecedores de soluções de tecnologia com foco em baixo custo, suporte de infraestrutura e fácil implementação. Para os servidores físicos onde a plataforma será hospedada, foi selecionada a IBM (*International Business Machines Corporation*), já que a mesma possui aproximadamente 30 anos de história no ramo de tecnologia e um excelente histórico de soluções corporativas.

Figura 8 – Logotipo IBM



Fonte: <https://www.ibm.com/br-pt> (2019).

Como citado no capítulo 4.1.3, a *Rent a Hand* fará uso da metodologia *LAMP* para implementação da plataforma, onde os fornecedores de tais de tecnologia serão destacados adiante. Para o fornecimento de sistemas operacionais Linux, foi selecionada a empresa *Red Hat*, e mais precisamente o sistema operacional de código aberto e de licença livre voltado para execução em servidores *CentOS* (abreviação em inglês no nome *Community Enterprise Operating System*).

Figura 9 – Logotipo Red Hat e CentOS



Fonte: <https://www.openlogic.com/blog/how-migrate-rhel-74-centos-74> (2019).

Com a compra da *Red Hat* pela IBM em 2018, citado em uma matéria do site *Techcrunch* (2018), esta escolha possui maior sentido lógico já que há um melhor suporte por parte de ambas as empresas. Para a aplicação *web*, foram selecionados os servidores *Apache HTTP*, sendo a principal tecnologia da *Apache Software Foundation*, e tal tecnologia é responsável por mais de uma dezena de projetos envolvendo transmissão via *web*, processamento de dados e execução de aplicativos distribuídos.

Figura 10 – Logotipo Apache



Fonte: <https://www.apache.org> (2019).

Para a implementação do sistema de gerenciamento de bancos de dados (SGBD) no negócio foi selecionado a *MySQL*, a qual utiliza a linguagem SQL (Linguagem de Consulta Estruturada ou *Structured Query Language*) com interface.

É atualmente um dos SGBD's mais populares do mundo, com mais de 10 milhões de instalações pelo mundo, pertence a *Oracle Corporation*, uma empresa de desenvolvimento e comercialização de *hardwares* e *softwares* de bancos de dados.

Figura 11 – Logotipo Oracle



Fonte: <https://www.oracle.com/br/corporate> (2019).

Para o acesso às páginas *web* e ao aplicativo da *Rent a Hand*, será utilizada a linguagem de programação *Python*, por ser de fácil aplicação, de alto nível e altamente funcional, combina uma sintaxe concisa e clara com diversos recursos de sua biblioteca padrão e por diversos módulos e *frameworks* desenvolvidos por terceiros, desta forma, demonstrou ser a melhor escolha para executar esta tarefa. Atualmente é mantida com o apoio da comunidade desenvolvedora e gerenciada pela *Python Software Foundation*.

Figura 12 – Logotipo Python



Fonte: <https://www.python.org/psf/> (2019).

Como todas essas tecnologias são soluções de código aberto e de licença livre, sua implementação se dá de forma mais acessível financeiramente ao invés de adquirir tecnologias proprietárias.

No quesito escritório, é de suma importância que os sócios e colaboradores possuam bons equipamentos para executarem suas tarefas, e assim, foram adquiridos *notebooks*, aparelhos celulares e *tablets*. Tais equipamentos serão adquiridos pelo fornecedor Samsung. Os 3 equipamentos, juntos têm um preço médio

de R\$ 6.000,00. E por fim o pagamento pode ser realizado via depósito, boleto ou parcelamento.

Figura 13 – Logotipo Samsung



Fonte: <https://www.samsung.com/br/> (2019).

4.1.6 Plano logístico e de distribuição

Como a *Rent a Hand* é uma empresa de tecnologia, toda a parte logística encontra-se no servidor que hospeda a plataforma, desde o cadastro de novos clientes e prestadores de serviço, até a contratação destes prestadores de serviço pelos clientes. Será oferecido ainda, um suporte para os clientes e prestadores de serviço através do chat do aplicativo para *smartphones* ou da *web* pelo site no Serviço de Atendimento ao Cliente.

A distribuição dos serviços será responsabilidade dos prestadores, onde terão *deadline* ou prazo de término de serviço no momento de contratação no aplicativo ou na página *web*. Dado este fato, a *Rent a Hand* não fornece a garantia ao cliente de que o serviço contratado será concluído, porém, caso ocorra algum problema em que o serviço não possa ser finalizado, a *Rent a Hand* recomendará outro prestador com mesma competência para que o cliente realize a contratação do serviço.

4.1.7 Política de qualidade

A *Rent a Hand* está alinhada às melhores práticas de Tecnologia da Informação do mercado, desta forma, está empenhada em realizar os serviços com qualidade, se empenha em fornecer aos seus clientes garantias quanto aos seus processos e busca constantemente por melhorias. Desta forma, foi definido que a *Rent a Hand* adotará o padrão de qualidade ISO/IEC 20000. Dentre as principais proposições definidas na ISO, destacam-se:

- Coordenação de funções dentro da empresa;
- Definição e planejamento de serviços de acordo com as necessidades reais dos clientes;
- Definição de um sistema de melhoria contínua tanto na qualidade dos serviços prestados como no planejamento de novos serviços, bem como na modificação dos existentes;
- Aumento da competitividade, oferecendo os serviços requeridos pelo mercado, reduzindo os riscos e melhorando os custos;
- Melhoria da participação de mercado, demonstrando a qualidade da sua gestão.

A importância do Certificado ISO/IEC 20000 reside na conexão entre a tecnologia da informação e o sucesso de uma empresa. A qualidade dos serviços de TI determina fortemente se uma organização é capaz ou não de atingir seus objetivos. A ISO/IEC 20000 define o funcionamento da empresa e suas formas de comunicação. A implementação dessa norma traduz-se em aumento de receita, redução de custos e, também, na melhoria da imagem da empresa.

4.2 Estimativa de gastos

Estimar corretamente os gastos operacionais da *Rent a Hand* é primordial para que a empresa possa obter um percentual de custo mais fidedigno possível, tornando assim, a viabilidade do negócio mensurável.

A *Rent a Hand* pretende locar uma sala comercial mobiliada no centro da cidade de Santos, conforme citado no item 4.1.2. O preço mensal pela locação está estimado em R\$ 2.500,00, considerando o rateio do condomínio, gastos com água e luz.

Figura 14 – Aluguel do espaço físico



Rua João Pessoa, 333 - Centro, Santos - SP
Sala/Conjunto para Aluguel, 60m²
60 m² -- Quarto 1 Banheiro 1 Vaga
Sala comercial com 60 m², 1 banheiro privativo, podendo fazer a junção de 2 salas, somando 120m² de área útil e 2 banheiros. A sala está com piso, iluminação e preparação
R\$ 2.500 /mês

Fonte: <https://www.vivareal.com.br/aluguel/sp/santos> (2019)

O custo mensal com internet fixa e móvel está estimada em R\$ 559,90.

Figura 15 – Custo de internet fixa e móvel



HughesNet
20 MEGA VIA SATÉLITE
20 MEGA
SATÉLITE
WIFI INCLUSO
Velocidade de 1 Mega após franquia. Franquia extra de 30GB das 8h às 19h.
R\$ 559,90 por mês
+instalação: 1x R\$ 299,00
ASSINAR
[mais detalhes](#)

Info	Extras	Contrato
Velocidade de download 20 Mega	Velocidade de upload 4 Mega	Franquia de download 30 GB
Informações adicionais Velocidade de 1 Mega após franquia. Franquia extra de 30GB das 8h às 19h.		

Fonte: <https://melhorescolha.com/empresas/internet-banda-larga/?cidade=santos> (2019).

O preço total dos equipamentos conforme mencionados no item 4.1.5, necessários para operacionalização da empresa corresponde a R\$ 24.000,00 parcelados em seis vezes iguais de R\$ 4.000,00. Também será criado um “caixa pequeno” de 1.000,00 para pequenos e eventuais gastos não previstos no dia a dia.

Tabela 5 – Estimativa de gastos operacionais

Estimativa de Gastos Operacionais - Ano 2020							
Mês	Locação Sala Comercial	Locação Servidor IBM	Internet	Compra Computadores	Caixa Pequeno	Totais Gastos Previstos	
Janeiro	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 11.059,90	
Fevereiro	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 11.059,90	
Março	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 11.059,90	
Abril	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 11.059,90	
Mai	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 11.059,90	
Junho	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 11.059,90	
Julho	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ -	R\$ 1.000,00	R\$ 7.059,90	
Agosto	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ -	R\$ 1.000,00	R\$ 7.059,90	
Setembro	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ -	R\$ 1.000,00	R\$ 7.059,90	
Outubro	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ -	R\$ 1.000,00	R\$ 7.059,90	
Novembro	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ -	R\$ 1.000,00	R\$ 7.059,90	
Dezembro	R\$ 2.500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 559,90	R\$ -	R\$ 1.000,00	R\$ 7.059,90	
Total Geral	R\$ 30.000,00	R\$ 36.000,00	R\$ 6.718,80	R\$ 24.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 108.718,80	

Fonte: Autoria própria (2019).

Conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com previsão de entrar em vigor em agosto de 2020, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) regulariza o tratamento de dados pessoais com o intuito de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (PLANALTO, 2018).

A *Rent a Hand*, sendo uma empresa que lida com uma grande quantidade de dados dos mais diversos tipos a respeito dos clientes e dos prestadores de serviço, está ciente da importância e necessidade de estar adequado à lei.

O planejamento diante desta lei será a contratação de uma consultoria para mapeamento dos processos da empresa onde há tratamento de dados pessoais. A partir do mapeamento, a consultoria realizará o enquadramento destes tratamentos às bases legais. Uma vez realizado esse mapeamento e enquadramento, serão levantados os *gaps*, ou seja, os pontos de melhoria e de adequação da empresa à LGPD, como por exemplo:

- a) Elaboração de uma política de privacidade interna e externa;
- b) Criação de política de Segurança de Informação e gestão de incidentes;
- c) Desenvolvimento de um meio do usuário final gerenciar seus dados pessoais nos canais digitais (*site* e aplicativo);

- d) Contratação de consultoria para realização de Data mapping ou assessment de privacidade;
- e) Contratação de auditoria de vulnerabilidades (*PenTest*);
- f) Criação de um portal de gerenciamento de dados em que os titulares, que são os usuários pessoa física, poderão exercer seus direitos como solicitação de exclusão, alteração dos dados, pedido de portabilidade;
- g) Contratação de plataforma *Big ID* e *One Trust* (programas de gerenciamento de dados e suporte sistêmico).

Por força da lei, será necessário ainda indicar um *Data Protection Officer* (DPO), ou seja, um encarregado o qual possui conhecimento em segurança da informação e privacidade, possuindo certificação de instituições certificadoras de *Cyber Security* e privacidade de dados, como por exemplo a EXIN. O DPO será responsável pela gestão do tratamento de dados dentro da empresa, devendo responder ao comitê executivo.

Devido a não obrigatoriedade por conta de a lei não ter atingido a sua vigência, as estimativas dos custos acima serão orçadas futuramente, de forma mais precisa e tangível a partir da análise real dos dados que deverão ser tratados baseados na LGPD.

4.3 Análise e diagnóstico da viabilidade operacional

Partindo do ideal de que todos os dados embasados colocados em evidência estejam coesos com a realidade atual, a estrutura operacional da *Rent a Hand*, tem tendências positivas em diversos aspectos, que serão mencionados junto à dados explicativos.

Começando pelo fluxograma, pode-se avaliar inicialmente que a sustentabilidade de todo processo operacional depende da fidelização final do cliente, onde ele decide se retorna ou não para contratar a intermediação de serviços. A concretização desta parte processual irá assegurar a perpetuação do fluxo operacional da *Rent a Hand*, possibilitando eventuais melhoras e redução de custos posteriormente.

No que se refere à estrutura física do negócio, o núcleo operacional de toda operação depende primordialmente de uma excelente estrutura de software

disponível, assim como um servidor potente que possa assegurar a coletânea de dados enviados e recebidos. Será necessário um programa de CRM para construir uma sólida base de informações referente à toda gama de clientes e seus padrões na contratação de serviços.

Tabela 6 – Benefícios Obtidos pela TI em Pequenas Empresas

Benefícios	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Média	Desvio padrão
Aumento de continuidade							
Facilita a integração funcional	15	45	15	18	12	2,82	1,06
Aumento da automação operacional	12	48	20	10	10	2,58	1,19
Aumento da velocidade de resposta	15	10	20	45	20	4,65	1,30
Melhoria do fluxo de trabalho	15	40	15	15	15	2,75	1,35
Melhoria nos controles							
Redução de custos operacionais	18	35	21	12	14	2,71	1,41
Melhoria na precisão de entrada de dados	19	41	20	12	08	2,49	1,60
Melhoria na acuidade de saída de relatórios	14	41	15	12	18	2,85	1,25
Redução de redundância de operações	07	10	10	48	25	4,18	1,85
Aumento na previsibilidade de cenários	18	36	22	12	12	2,64	1,69
Relatórios mais consistentes	10	04	34	20	32	3,81	1,54
Menor risco na tomada de decisão	25	40	15	10	10	2,43	1,56
Melhoria de compreensão das funções produtivas							
Melhoria no processo de planejamento e direção na organização	15	25	40	20	20	3,65	1,12
Aumento de satisfação dos usuários	08	07	05	15	65	4,85	0,98
Melhoria na capacidade de visão total do negocio	13	27	40	10	10	2,77	0,99
Melhoria na capacidade de auto-avaliação da qualidade de serviço	12	20	30	28	10	3,04	1,02
Aumento na capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa	06	14	30	33	17	3,41	1,27

Escala utilizada: 1= Nenhuma, 2= Baixa, 3= Média, 4= Elevada, 5=Total.

Fonte: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552004000200002 (2019).

A *Rent a Hand* tem uma proposta de valor atrelada diretamente à facilidade que a tecnologia traz ao cotidiano humano, dito isto, a maior ferramenta de produção que a empresa deverá investir vigorosamente será suas ferramentas tecnológicas.

Para atingir tais demandas, a *Rent a Hand* utilizará de serviços de alto calibre, como um servidor providenciado pela IBM (*International Business Machines Corporation*). Também será contratado o serviço de um provedor de software com foco no banco de dados, o qual possui nome forte no mercado tecnológico, a APACHE.

Com base nos benefícios, otimizações e atalhos que a Tabela 7 sugere, há de ser efetuada a contratação da tecnologia da informação ao seu máximo para que a *Rent a Hand* tenha sucesso em sua viabilidade operacional no quesito tecnológico.

No que se refere à viabilidade operacional no sentido financeiro, nota-se que há possibilidade de redução nos serviços tecnológicos contratados inicialmente, onde há um alto custo para manter um servidor de alto-nível (R\$ 3.000,00 ao mês) havendo possibilidade para uma avaliação sórdida da real demanda de dados que a *Rent a Hand* ofertará a mesma linha de raciocínio se aplica ao pacote de dados contratado. O ideal será otimizar todo o processo enquanto ele é aplicado e assim gerar um feedback contínuo de dados maleáveis ao gerenciamento que poderão flexibilizar os custos se assim for possível.

Conforme Solomon (1986), *“uma dada tecnologia não é automaticamente boa ou má para a pequena empresa. Na verdade, o aumento da precisão organizacional, auxiliada por sistemas de informação, trará maior eficiência na administração de seus processos, recursos e atividades e maior eficácia na obtenção de resultados previamente estabelecidos”*.

Tabela 7 – Fatores e Êxito para Utilização de TI

Fatores de Êxito	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Média	Desvio padrão
Percepção da necessidade pelos usuários	-	-	41,6	29,2	29,2	3,72	0,90
Apoio da cúpula executiva	14,6	14,6	41,6	29,2	-	3,70	1,05
Treinamento adequado	-	29,2	41,6	29,2	-	3,65	1,40
Aceitação por toda a organização	14,6	41,6	14,6	14,6	14,6	2,75	1,25
Dedicação da equipe de implementação	-	14,6	58,8	14,6	14,6	2,70	1,20
Responsabilidade do gerente de operações	14,6	85,4	-	-	-	2,45	0,85
Superação de barreiras sócio-culturais	29,2	56,5	14,3	-	-	2,12	0,96

Escala utilizada: 1= Nenhuma, 2= Baixa, 3= Média, 4= Elevada, 5=Total.

Fonte: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552004000200002 (2019).

Figura 16 – Estatísticas de uso de aparelho móveis



Fonte: <http://inventotecnologia.com.br/infografico-estatisticas-aplicativos/> (2018).

Pode se concluir que a viabilidade operacional no aspecto mercadológico claramente destaca-se pelo grande volume de movimentação de capital, enorme

capacidade de crescimento devido à grande quantidade de downloads de aplicativos que o brasileiro se permite diariamente e a boa média de tempo utilizada por meio de aplicativos. Viabilizando e fundamentando toda perspectiva de crescimento de utilização do aplicativo, ou no mínimo, de uma quantidade razoável e constante de acessos à Plataforma online da *Rent a Hand*.

Algumas citações que embasam a viabilidade tecnológica e mercadológica da *Rent a Hand*:

- “O número de usuários de *smartphones* no Brasil alcançou 168 milhões no Brasil em 2016.” (FGV, 2015)
- “ O Brasil está à frente da média mundial no hábito de comprar pela internet usando um *smartphone* ou *tablet*, segundo um estudo do instituto de pesquisa Ipsos e da *PayPal*, uma das maiores empresas de pagamento online do mundo. Cerca de 34% dos participantes do estudo disseram ter realizado uma compra online com o celular ou *tablet* nos últimos 12 meses.” (DINO, 2018);
- Uma Pesquisa do Google mostrou que o comércio eletrônico deve dobrar sua participação no faturamento do varejo até 2021, crescendo em média 12,4% ao ano. Isso representa que as vendas vão dobrar em cinco anos, chegando a R\$ 85 bilhões. Segundo a pesquisa, nos próximos 5 anos, mais de 27 milhões de pessoas irão fazer sua primeira compra online, totalizando 67,4 milhões. Isso representa 44% dos internautas em 2021, segundo o estudo. (DINO, 2018);

De acordo com todas as informações supracitadas, é possível concluir a alta viabilidade operacional da *Rent a Hand* pela perspectiva tecnológica, física e financeira.

A tecnologia contratada, a princípio, abre possibilidade para uma flexibilização de custo de acordo com a demanda de dados movimentados, viabiliza vários benefícios para o fluxo operacional do aplicativo e consegue incrementar menores riscos à tomada de decisão. Segundo a “Tabela 6 – Benefícios obtidos pela TI em Pequenas Empresas”, podemos ter uma perspectiva ampla da gama de opções viáveis para melhorias sucessivas.

O espaço físico alugado tem um valor médio aceitável para suportar toda infraestrutura física da *Rent a Hand*, como servidores, um *help-desk* e os

computadores responsáveis pelo processamento de todas as solicitações de serviço da plataforma.

A sala comercial será utilizada pelos seis sócios da empresa, onde cada um será responsável por determinado departamento de acordo com o capítulo 2.2, deste plano de negócios.

A viabilidade operacional do fluxograma se dá pela forma detalhada e simplificada de visualizar todos os processos de aquisição dos serviços pelos clientes. Este processo se inicia na solicitação do serviço pelo cliente até a finalização do mesmo e posteriormente o *feedback* do cliente ao prestador do serviço e a *Rent a Hand*.

5 Capítulo 5: Viabilidade Mercadológica

5.1 Plano de Marketing

O “*Mix de Marketing*” é o nome dado ao conjunto de atividades e estratégias para atrair os clientes potenciais. Também conhecido como os “4 Ps de Marketing”, o *Mix de Marketing* engloba 4 pilares diferentes que se complementam. São eles: Produto, Preço, Praça e Promoção.

Figura 17 – Os 4 “Ps” de Marketing



Fonte: <https://neilpatel.com/br/blog/4-ps-do-marketing/> (2019).

5.1.1 Produtos e serviços

A *Rent a Hand* é caracterizada como uma empresa que atuará na área de prestação de serviços, tendo como seu intermédio uma plataforma digital que visa conectar o cliente final e o prestador do serviço por meio de aplicativo ou *website*. Esta prestação de serviço abrange diversas atividades, sendo algumas delas: reparos e manutenções hidráulicas, elétricas e de eletrodomésticos, serviços de diarista, de pintura, jardinagem, chaveiros, entre outros.

Estes são voltados para o público de todas as idades, mais especificamente a partir de 18 anos que buscam uma solução simplificada de problemas domésticos como por exemplo, os que foram acima listados, ofertando os melhores profissionais de acordo com as necessidades específicas de cada cliente.

Com base na pesquisa de mercado realizada, a maior necessidade e procura do público alvo da *Rent a Hand* são os reparos e manutenções hidráulicas, elétricas e de eletrodomésticos, portanto, cada serviço dentro destas áreas irá possuir inúmeras formas de filtragem para auxílio na decisão de qual profissional contatar.

Após inserir as especificações da necessidade do cliente, algumas das filtragens disponíveis para melhor escolha do profissional com a competência para o serviço serão:

- Profissional por raio/quilômetro
- Preço
- Relevância
- Mais bem avaliado

5.1.2 Matriz BCG

Figura 18 – Matriz BCG *Rent a Hand*



Fonte: Adaptado de https://clubedotrade.com.br/wp-content/uploads/2017/12/posts_header-clube_vini_2-1.png (2019).

Segundo Kotler (2000), a matriz BCG é uma ferramenta analítica que visa classificar os produtos de uma determinada empresa, de acordo com o seu potencial de mercado com vistas a uma melhor distribuição dos recursos nas diversas unidades estratégicas do negócio.

A matriz BCG é composta por quatro quadrantes, que, para Boone e Kurtz (1998) apud Appio e Vieira (2006), “que assinalam a fatia do mercado, o percentual do mercado controlado pela empresa e o crescimento potencial do mercado. Cada um indicando um tipo diferente de negócio”.

Os produtos e serviços estrelas são aqueles com elevada participação no mercado de grande crescimento, mas que necessitam de um investimento significativo, ou seja, alto custo e que geram boa margem de lucro. Desta forma, a *Rent a Hand* enquadra os reparos e manutenções de eletrodomésticos como estrela, devido ao alto custo como consequência dos eletrodomésticos cada vez mais sofisticados, porém, possui a maior parcela de busca pelo público alvo.

Os produtos e serviços ponto de interrogação são aqueles que operam em mercados de alto crescimento, porém possuem baixas participações relativas, ou seja, é necessário um alto investimento, além de que é questionável por parte da empresa a permanência do produto ou serviço no mercado. Dessa maneira, a *Rent a Hand* aponta como ponto de interrogação o serviço de pintura, já que é um produto entre os mais procurados, porém muitos clientes optam por realizarem eles mesmos essa atividade. Atividades mais sofisticadas como paredes com artes em 3D, gesso e outros, demandam de profissionais capacitados, sendo assim, pela tendência de o mercado demonstrar interesse nessas atividades conclui-se que a pintura se encontra neste quadrante.

Os produtos e serviços vaca leiteiras são aqueles líderes de mercado, que já possuem certa estabilidade, altos lucros, os quais geram mais caixa para investimento. Sendo assim, a *Rent a Hand* demonstra como vaca leiteira os serviços de reparos e manutenções elétricas e hidráulicas devido a análise de pesquisa de mercado que aponta uma das maiores procuras do setor de serviços e que somente profissionais com *expertise* conseguem realizá-lo, gerando uma procura constante e estabilizada.

Os produtos e serviços abacaxis são aqueles com baixa participação de mercado e baixo crescimento, com baixos lucros ou até mesmo prejuízos. Neste caso, a *Rent a Hand* relaciona este quadrante com o serviço de jardinagem, por sua baixa procura e interesse (aproximadamente 3,6% do público) analisados na pesquisa de campo com o mercado alvo da empresa.

5.1.3 MVP

O Produto Mínimo Viável ou *Minimum Viable Product* (MVP), termo criado pelo empreendedor Eric Ries (2012), é um conjunto de experimentos do produto ou serviço que a empresa pretende ofertar com objetivo de validar e entender o mínimo necessário para a viabilidade do negócio.

O MVP pode ser entendido também, como uma versão básica do produto, o qual sofrerá mudanças e *upgrades* posteriormente, e a *Rent a Hand* estará focada a princípio em alguns serviços indicados pela Matriz BGC de Kotler (2000), como Reparos e manutenções de eletrodomésticos (Estrela); Reparos e manutenções elétricas e hidráulicas (Vaca Leiteira) e Diaristas.

Ao optar por oferecer esses serviços, será possível observar o comportamento e a demanda por cada um destes serviços, possibilitando assim, observar a veracidade das definições de Kotler (2000) e da empresa para eles.

Conclui-se que a *Rent a Hand* ofertará como MVP apenas os quatro serviços acima descritos, porém aumentará seu portfólio constantemente de acordo com a busca e necessidade do público alvo e retendo cada vez mais novos prestadores associados e clientes para a empresa.

5.1.4 Preço

Para Kotler (2012), o preço de um produto assume diversas formas e desempenha diversas funções, e a partir da Tabela 4 (capítulo 3.2.3), os preços para cada serviço variam de prestador para prestador, portanto, o preço final e as condições de pagamento serão definidos mediante à negociação entre contratante e contratado, via sistema.

Será disponibilizado ao cliente também, antes de contratar o prestador de serviços, o ticket médio para cada tipo de serviço disponível, evitando-se assim que haja uma grande discrepância nos preços.

5.1.5 Promoção

A comunicação é o meio que a empresa busca informar, persuadir e lembrar os consumidores, direta ou indiretamente, sobre seus produtos (KOTLER, 2012).

Existem oito formas essenciais de comunicação, porém, identificamos as duas abaixo como as principais na estratégia de publicidade da *Rent a Hand*.

A promoção em redes sociais e o marketing “boca a boca” serão utilizados como meio de divulgação do aplicativo. O objetivo é modernizar a forma como o cliente busca seu prestador de serviços, migrando da forma convencional para o meio digital, portanto, entende-se que os esforços de marketing digital são primordiais para a promoção dos serviços.

Marketing “boca a boca” é a comunicação verbal, escrita ou eletrônica, de uma pessoa para outra, sobre as competências ou experiências com a aquisição e uso de um produto/serviço. É possível utilizar os clientes como propagadores do aplicativo. Clientes satisfeitos por um serviço de qualidade tendem a comentar e indicar esses serviços para parentes e amigos, gerando uma reputação positiva da marca. Esse meio de promoção é extremamente significativo, uma vez que a indicação boca a boca está diretamente relacionada com a experiência do consumidor e a confiança passada.

As promoções em redes sociais serão qualquer forma de apresentação e promoção não pessoais de ideias, serviços, divulgadas através das redes sociais e por um anunciante identificado. O objetivo da utilização das redes sociais se dá pelo público alvo da *Rent a Hand* estar inserido em todas as plataformas digitais.

Uma outra modalidade para promoção da *Rent a Hand* está em canais no *YouTube* com o intuito de divulgar aplicativos de prestadores de serviços autônomos. O canal Engehall Elétrica, é o maior canal que ensina elétrica da América Latina. Como mostra na Figura 16, o vídeo traz a divulgação de um aplicativo para encontrar serviços de eletricitista. Por ser um serviço que a *Rent a Hand* também oferece se torna vantajoso e interessante parcerias com canais que oferecem esse tipo de conteúdo, além de possuir amplo alcance com 1,05 milhões de inscritos, número significativo para a promoção da marca.

Figura 19 – Vídeo do canal Engehall Elétrica



Fonte: https://www.youtube.com/watch?v=PswB_hjPOcA (2018).

5.1.6 Gestão da marca

A marca é todo sinal distintivo, visualmente perceptível, que identifica e distingue produtos e serviços de um fornecedor ou da concorrência. (SEBRAE, 2017).

No caso da *Rent a Hand*, a marca da empresa está diretamente relacionada a agilidade, inovação, transparência e eficácia na entrega dos serviços ofertados. Conforme a ilustração abaixo, o preto, o cinza e o branco escolhidos para a ilustração da marca faz referência à elegância, poder, modernidade, sofisticação e segurança. As cores chamam atenção e influenciam no reconhecimento da marca.

Uma das partes mais importantes para o Marketing de uma empresa é definir qual será seu logotipo, ou logomarca. O Logotipo de uma empresa é uma representação gráfica que identifica a marca.

Figura 20 – Logotipo *Rent a Hand*



Fonte: Aatoria Própria (2019).

A logomarca é composta do nome da empresa (*Rent a Hand*) e uma mão sobreposta a outra, uma simbolização ao “aluguel de mão” (tradução de *Rent a Hand*).

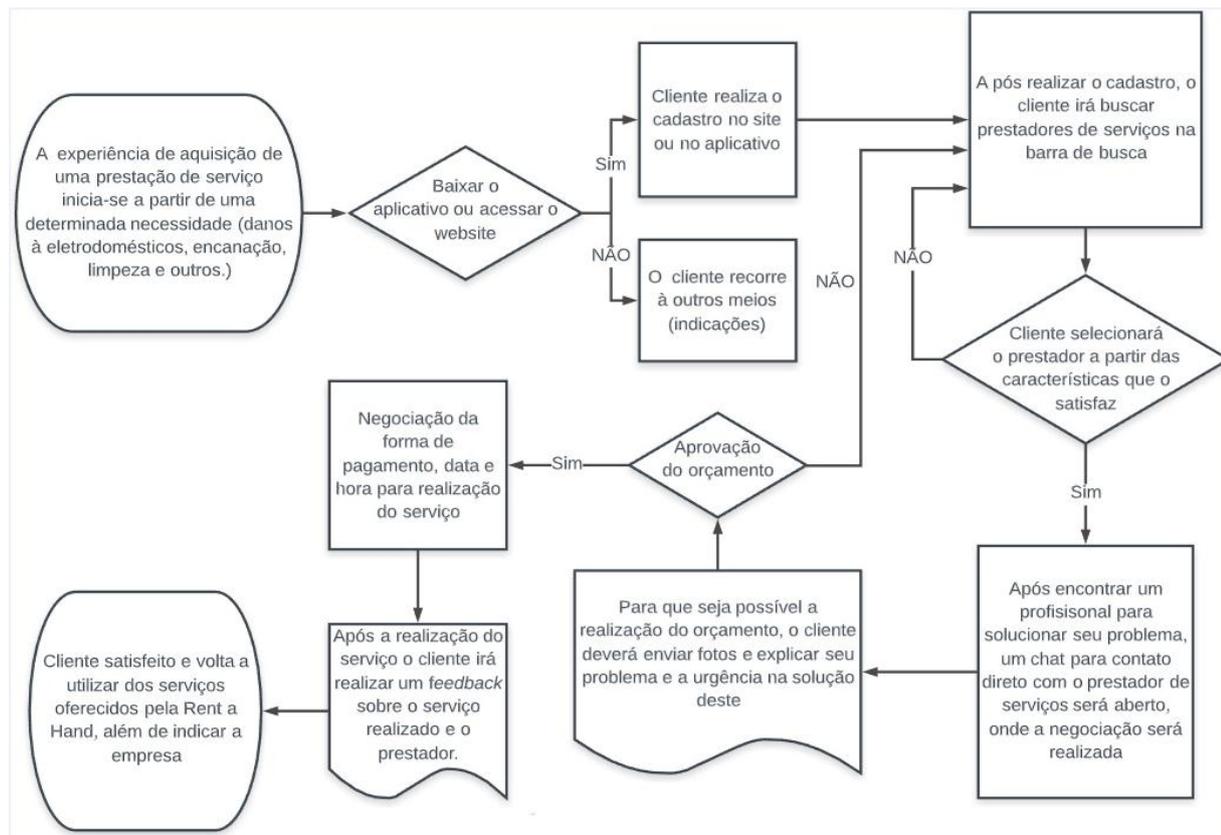
Segundo pesquisas, a cor preta desperta no indivíduo sentimentos de elegância, proteção, inteligência, luxuosidade. É possível observar atualmente que os clientes buscam cada vez mais o sentimento de luxuosidade ao adquirir um produto ou um serviço, e é possível observar também, que diversas empresas, como McDonald's, estão alterando suas faixadas para as cores pretas, mas mantendo, em partes, suas cores tradicionais (para o caso do McDonald's é possível observar que mesmo focando nas cores pretas, mantem, ainda, suas cores tradicionais vermelha e amarela). A cor branca desperta sentimentos de paz, fé, honestidade e graça, e a cor cinza é responsável por despertar sentimentos de confiabilidade, modéstia, maturidade e, assim como a preta, segurança.

5.1.7 Fluxograma da experiência de compra dos clientes da empresa

“A experiência de compra é o conjunto das percepções que um consumidor desenvolve ao interagir com uma loja durante as fases de pesquisa, compra e até a relação pós-venda. Essas percepções compõem a impressão ou a imagem que o cliente tem da loja, e vão determinar, por exemplo, se o cliente vai comprar mais, se pretende retornar e se vai recomendá-la aos amigos” (SEBRAE, 2017).

A *Rent Hand* possui o propósito mudar a maneira como o cliente contrata um prestador de serviços, através de uma plataforma digital, e no fluxograma a seguir é possível analisar como se inicia a experiência do cliente:

Diagrama 5 – Fluxograma Experiência de Compra



Fonte: Autoria própria (2019).

Como demonstrado no fluxograma anterior, a experiência de compra do cliente se inicia após a realização do download do aplicativo ou acesso ao *website* da *Rent a Hand*. Ao acessar ao *website* o cliente encontrará a opção de realizar o cadastro e, após fazê-lo, terá a possibilidade de realizar a busca de um prestador de serviços a partir de sua categoria (encanador, eletricista e outros), após encontrar o que melhor o satisfaça, será possível entrar em contato com o mesmo para requisição de orçamento e concretização do negócio.

Figura 21 – Homepage da *Rent a Hand*



The image shows the homepage of the 'rent a hand' website. At the top, there is a navigation bar with the company logo, a search bar, and links for 'INÍCIO', 'SOBRE', 'SERVIÇOS', and 'CONTATO'. The main content area features a registration form titled 'CADASTRE-SE NO SITE' overlaid on a background image of various tools like pliers, a knife, and a wire. The form includes the following fields: 'NOME COMPLETO', 'DATA DE NASCIMENTO', 'CPF / CNPJ', 'ENDEREÇO (RUA, NUM. E COMP.)', 'TELEFONE / CELULAR', 'EMAIL PARA LOGIN', 'SENHA PARA LOGIN', and 'REPETIR SENHA'. A 'FINALIZAR CADASTRO' button is located to the right of the form.

Fonte: Autoria Própria (2019).

5.1.8 Estratégias de fidelização de clientes

O conceito de fidelização do cliente se inicia quando a prestação de serviço está sendo realizada, visto que serviços são intangíveis e possuem caráter subjetivo em termos de qualidade. Portanto, a *Rent a Hand* terá uma estratégia voltada a qualidade dos serviços prestados, e promover uma experiência única ao cliente.

A *Rent a Hand* contará, também, com um sistema de atribuição de pontos ao cliente que trazer novas pessoas à plataforma, ou seja, o cliente poderá indicar tanto novos prestadores de serviço, quanto novos clientes, e tais pontos serão convertidos em descontos posteriormente.

5.1.9 Posicionamento da marca

Segundo Porter (1989), as estratégias genéricas são decisões, onde devem ocorrer ações ofensivas ou defensivas com finalidade de proteger e se defender em determinado setor e para lidar com as cinco forças de Porter.

Diagrama 6 – Estratégias genéricas de Porter

ESTRATÉGIAS GENÉRICAS



Fonte: Adaptado de <https://www.youtube.com/watch?v=AT-LO15baFk> (2016).

A partir das estratégias genéricas de Porter (1989), a *Rent a Hand* enquadra-se na estratégia genérica de diferenciação aos concorrentes, onde a marca busca atender as necessidades do cliente com foco na “experiência única”, visando qualidade e segurança.

5.2 Previsão e mensuração da demanda

5.2.1 Market-share

O *Market-share* de uma empresa pode ser definido como a taxa de participação no mercado em que atua, geralmente apresentado em forma de gráfico, e a *Rent a Hand* está focada em atender primeiramente toda a Baixada Santista, que representa aproximadamente 32% do Produto Interno Bruto (PIB) do estado de São Paulo, sendo 52% do PIB da Baixada Santista, representado pela área de Serviços.

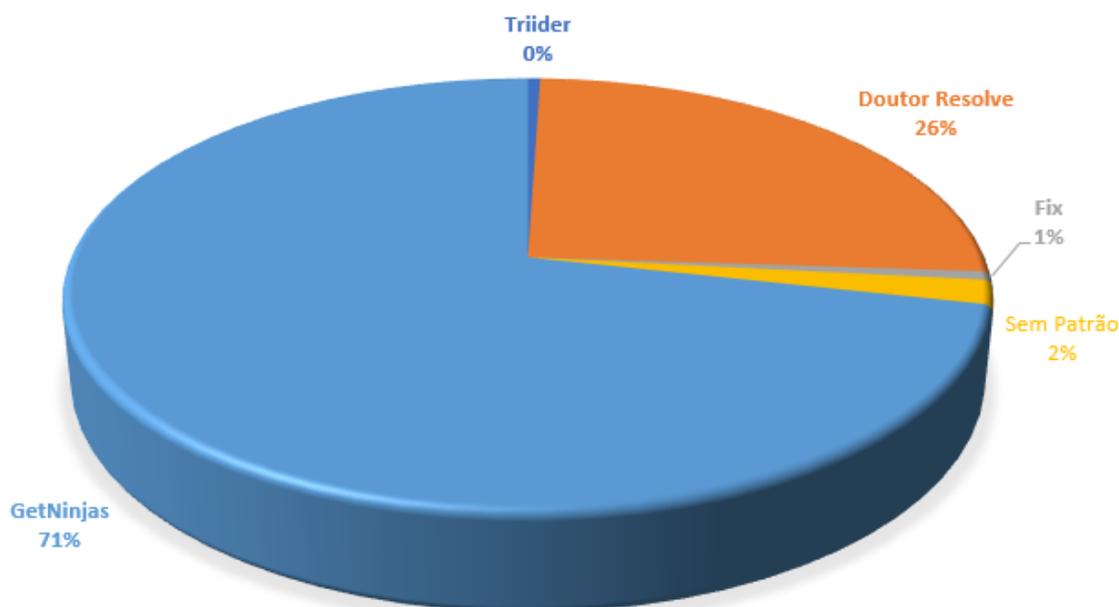
Segundo os estudos de concorrentes realizado na primeira fase do capítulo 3 deste plano de negócios, os concorrentes com maior fatia de participação na Baixada Santista são: *GetNinjas*, *Triider*, *Doutor Resolve*, *Fix* e *Sem Patrão*.

Atualmente as empresas *GetNinjas* e *Doutor Resolve* são as que detêm maior parcela de mercado, totalizando uma quantidade de 3.800.000 serviços prestados, sendo 2.800.000 pela *GetNinjas* (GETNINJAS, 2019) e 1.000.000 pela *Doutor Resolve* (DOUTOR RESOLVE, 2019), totalizando aproximadamente 97% do *Market-Share* enquanto as menores parcelas são referentes à *Sem Patrão*, *Fix* e *Triider*.

A empresa *Sem Patrão* realizou aproximadamente 75.000 serviços, equivalendo à 2%; a *Fix* e a *Triider* que são empresas mais novas no ramo, totalizaram uma quantidade de 45.000 serviços prestados, somando aproximadamente 1% dos serviços totais realizados por estas empresas.

Gráfico 13 – Market-Share (sem Rent a Hand)

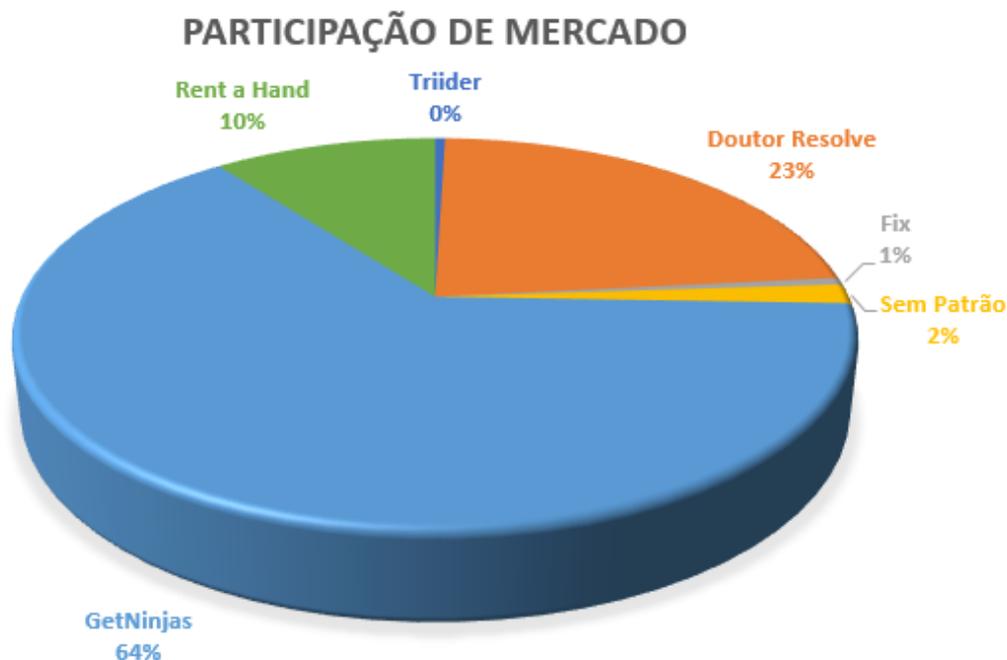
PARTICIPAÇÃO DE MERCADO



Fonte: Autoria Própria (2019).

Segundo o IBGE (2018) a população da baixada santista soma aproximadamente 1.800.000 habitantes, e a estimativa inicial de abrangência da *Rent a Hand* é de 25% dos habitantes da baixada, ou seja, alcançando em torno de 450.000 pessoas; alcançando 450.000 clientes, a taxa de participação da *Rent a Hand* equivale à 10%, reduzindo a participação dos maiores concorrentes.

Gráfico 14 – Market-Share após consolidação da *Rent a Hand*



Fonte: Autoria Própria (2019).

5.3 Estimativa de gastos

Para a maioria dos empresários, as palavras “custo” e “despesa” se remetem à prejuízo, porém quando se refere à contabilidade, custo e despesa se diferem muito. Para contabilidade custo traz a ideia de retorno de capital, enquanto despesa não, portanto é importante definir os custos do negócio, inclusive para área de publicidade e propaganda.

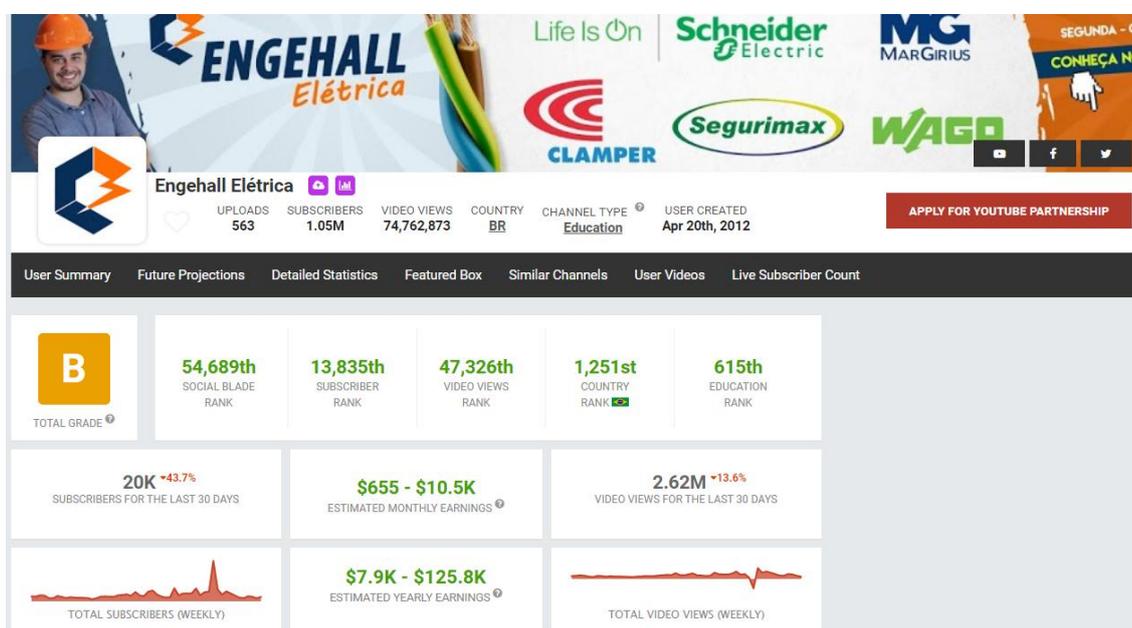
Atualmente, as maiores e mais dinâmicas redes de propaganda que se tem no mundo são as redes sociais, e são elas: *Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn*, entre outros.

Todas essas redes sociais citadas acima possuem em comum a forma em que as propagandas são enviadas ao público, por meio de vídeo de propaganda, postagens ou parcerias com *youtubers, bloggers e influencers*.

Como definido o modelo de marketing adotado pela *Rent a Hand*, a publicidade estará focada nas redes sociais, portanto implicará em custos de postagens e propagandas no *Youtube*.

Propagandas no Youtube variam o custo entre R\$ 0,10 e R\$ 0,30 por visualização. A partir de análises das estatísticas do canal Engehall Elétrica, pela ferramenta *Social Blade* (ferramenta de rastreamento de estatísticas de redes sociais), é possível estimar um custo mensal de no máximo R\$ 524.000,00 para publicidades neste canal. A base para este cálculo é o custo médio de R\$ 0,20 por visualização, e a Figura 4 que entre agosto e setembro de 2019, houve um acúmulo de 2.620.000 visualizações nos vídeos, porém estima-se que 25% dessas visualizações possuem publicidade, portanto, da 2.620.000 visualizações, apenas 655.000 tiveram publicidade, o que reduziria o custo para R\$ 131.000,00.

Figura 22 – Social Blade (Engehall Elétrica)



Fonte: <https://socialblade.com/youtube/user/cursodentr10> (2019).

Além de publicidade no *Youtube*, a *Rent a Hand* contará com postagens no *Facebook* e no *Instagram*.

O *Facebook* trabalha com publicidades com custos e períodos variáveis, e o alcance varia de acordo com o capital investido. Após análise da ferramenta de publicidade fornecida pelo *Facebook*, foi destacado que o valor mínimo para publicidade é de R\$ 350,00 e o máximo é de R\$ 31.538,40, e a abrangência varia de acordo com o valor investido e o período em que a publicidade estará ativa.

A *Rent a Hand* irá dispor do valor de R\$ 1.500,00 por mês para publicidade no *Facebook*, alcançando uma média de 95.500 usuários por mês.

Figura 23 – Orçamento de publicidade Facebook

The image shows a screenshot of the Facebook Ads Manager interface. On the left, under 'Orçamento e programação', there are sections for 'Otimização para veiculação de anúncio' (set to 'Aumento de lembrança do anúncio'), 'Controle de custo' (set to 'O Facebook focará no maior aumento de lembrança do anúncio e gastará todo o seu orçamento'), and 'Orçamento e programação' (set to 'Orçamento vitalício' for R\$ 15.000,00). Below this, start and end dates are set to 23/9/2019 and 23/10/2019 respectively. On the right, the 'Tamanho do público' section shows a gauge indicating a 'razoavelmente ampla' audience with a potential reach of 130.000.000. The 'Estimativa de resultados diários' section shows a reach of 49K - 142K.

Fonte: <https://www.facebook.com/adsmanager/creation> (2019).

Outro método de publicidade utilizado pela *Rent a Hand*, será publicações patrocinadas na rede social *Instagram*, que assim como no *Facebook*, os custos são variáveis, e por consequência, a abrangência.

Os custos de publicidade do Instagram se iniciam em US\$ 1,00 (equivalente a aproximadamente R\$ 4,15 pela cotação de 22 de setembro de 2019) e US\$ 5,00 (aproximadamente R\$ 20,75) por dia, portanto uma média de US\$ 3,00 (R\$ 12,45) por dia, totalizando um valor médio de US\$ 90,00 (R\$ 373,49) por mês, porém, moedas estrangeiras estão em constantes variações, portanto, será importante acompanhar tais variações.

Definido o modelo de estratégia de marketing, será crucial fazer acompanhamentos diários, semanais e mensais da eficácia e eficiência das publicidades, e será um diferencial para a empresa ter conhecimento do dinamismo do mundo corporativo, adequando-se à novas mudanças.

5.4 Análise e diagnóstico da viabilidade mercadológica

Com os constantes desenvolvimentos tecnológicos, as pessoas buscam cada vez mais digitalizar seu cotidiano, com intuito de agilizar os processos, portanto, pode-se concluir que com a inserção da *Rent a Hand* no mercado, o modo em que as pessoas contratam um prestador de serviços irá mudar.

Existe o ditado “a propaganda é a alma do negócio” que é constantemente discutido no mundo empresarial, alguns alegam veracidade no ditado, enquanto outros não, e para a *Rent a Hand* a propaganda e o relacionamento com o cliente são responsáveis pela alma do negócio e, a partir dos estudos realizados neste plano de negócios, é possível chegar à conclusão de que é viável para a empresa, seguir as estratégias de marketing adotadas por ela, por não possuírem um valor muito alto, e abrangerem, mensalmente, uma quantidade considerável de usuários das redes sociais.

Apesar da conclusão de que é viável a empresa seguir o planejamento de Marketing imposto, é possível perceber que algumas alterações serão necessárias. Inicialmente não se sabe quanto à quantidade de serviços efetivamente prestados, portanto, será preciso desconsiderar, no momento, a parceria com a plataforma de vídeos *Youtube*, visto que o capital inicial para investir nesse meio ultrapassa os R\$ 100.000,00. Outro motivo para acreditar que, num primeiro momento, deve-se desconsiderar o *Youtube*, é pelo fato de que o canal “Engenhall Elétrica”, e outros mais conhecidos na plataforma, não se referem à “vaca leiteira” da *Rent a Hand*, que foi definido pela Matriz BCG de Kotler (2000).

6 Capítulo 6: Viabilidade do capital humano

6.1 Projeção de colaboradores

6.1.1 Atividades

São atividades essenciais para o funcionamento da *Rent a Hand*:

- Contato com prestadores de serviço: consiste na captação de novos prestadores de serviço para a plataforma;
- Negociação com os prestadores: atividade voltada para o alinhamento dos objetivos, expectativas e necessidades da empresa com as do prestador de serviços;
- Cadastramento do prestador no aplicativo: após o sucesso no alinhamento empresa-prestador haverá necessidade de realizar o cadastro do prestador na plataforma;
- Divulgação da marca: para maior sucesso da empresa, algumas atividades serão voltadas para a divulgação da marca;
- Administração dos clientes no aplicativo: gerenciamento dos clientes da *Rent a Hand*;
- Entrega dos serviços para os clientes;
- Pós-venda: auxílio aos clientes;

6.1.2 Organograma

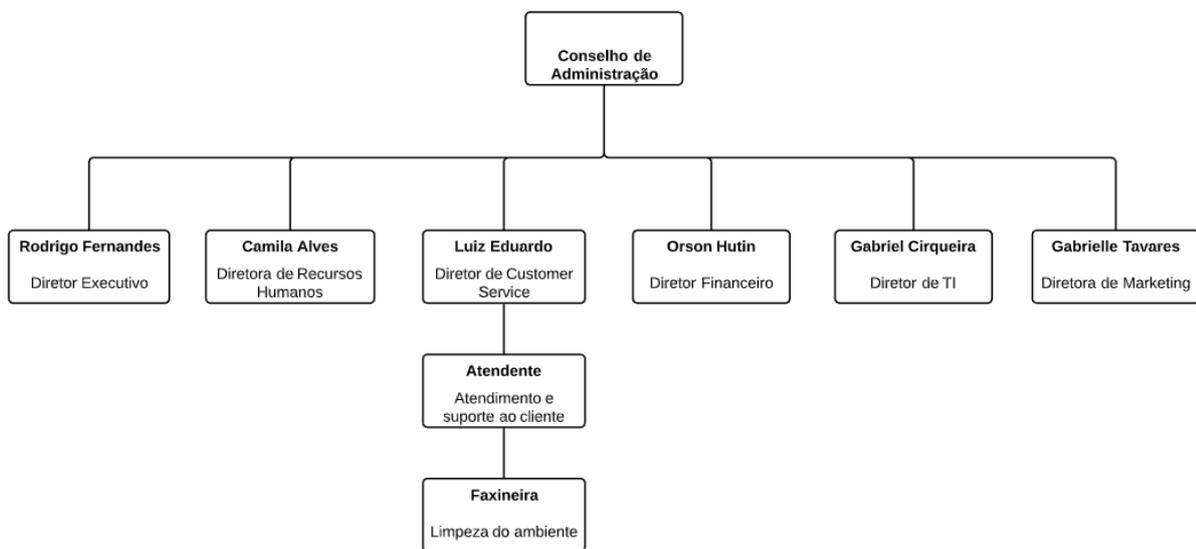
Inicialmente as posições de gerência serão preenchidas pelos próprios sócios e, com o crescimento da empresa, ocasionará a contratação dos profissionais para os cargos necessários.

Os organogramas apresentados abaixo, representam a *Rent a Hand* com suas operações estabelecidas e em prosperação. Segue algumas das funções considerando o organograma completo:

- Gerente Operacional: responsável pelo planejamento estratégico e pela administração das tarefas, controle de qualidade dos serviços, condução e supervisão dos demais setores da empresa.

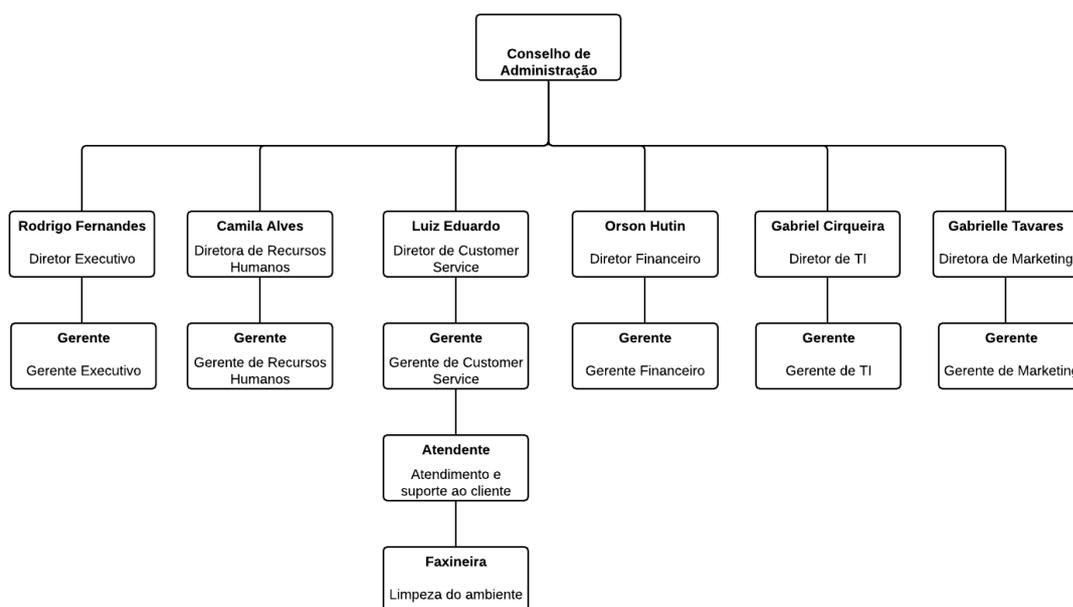
- Gerente de Marketing: responsável por preparar pesquisas de mercado, determinação de estratégias de vendas e fomentar a imagem dos serviços da *Rent a Hand*.
- Gerente de TI (Tecnologia da Informação): responsável pelo provimento de tecnologias e sistemas, aperfeiçoamento de processos e aumento da eficiência produtiva.
- Gerente Financeiro: responsável pela definição e controle do fluxo de caixa, contas a pagar e pelos demais demonstrativos financeiros e garantia de recursos para que a empresa possa atingir seus objetivos.
- Gerente de RH: responsável pela gestão de pessoas e recrutamento do pessoal, assim como pela remuneração dos funcionários e treinamento, quando necessário.
- Gerente de *Customer Service*: responsável pela gestão das reclamações, sugestões e elogios dos clientes, identificando oportunidades de evolução para a empresa.

Diagrama 7 – Organograma inicial da *Rent a Hand*



Fonte: Autoria própria (2019).

Diagrama 8 – Organograma futuro da *Rent a Hand*

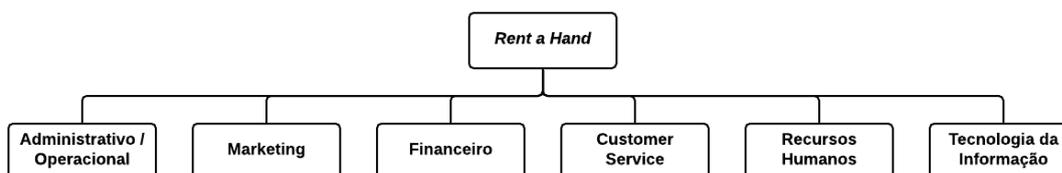


Fonte: Autoria própria (2019).

6.1.3 Headcount

A partir do organograma e das tarefas e atividades necessárias para o funcionamento da empresa, foi acordado entre os sócios que cada um será responsável pela direção de um dos departamentos da empresa atendendo às seguintes áreas:

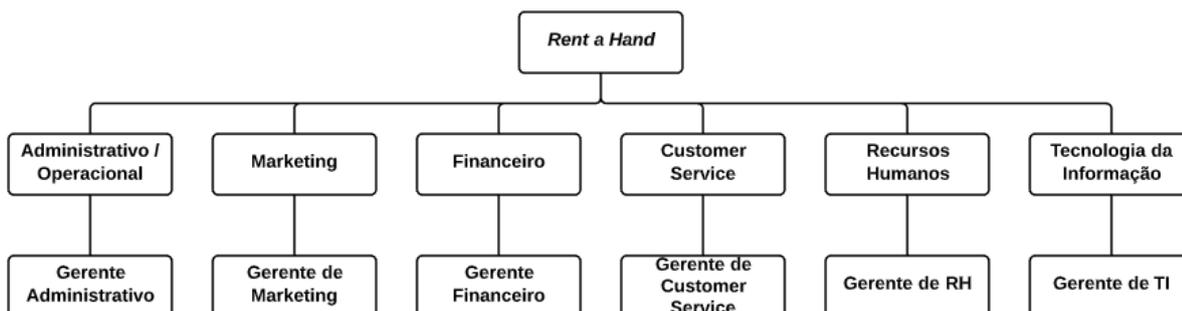
Diagrama 9 – Departamentos da *Rent a Hand*



Fonte: Autoria Própria (2019).

Acredita-se que, inicialmente, um diretor para cada área será suficiente para suprir as necessidades da empresa e, a partir de 1 ano em atividade, a empresa necessite de um gerente para cada setor, totalizando 6 gerentes e 6 sócios-diretores, além de contar com 13 funcionários, sendo 12 para área de *customer service* (atendimento ao cliente) e 1 faxineira para limpeza da sede da empresa.

Diagrama 10 – Necessidade futura de gestores



Fonte: Autoria Própria. (2019)

6.1.4 Competências

Para que as atividades da *Rent a Hand* possam ser realizadas, uma séria de competências será necessária para cada área da empresa, sendo as principais:

- Financeira: facilidade para lidar com números; conhecimento acerca da área de tributos; visão estratégica; habilidade na tomada de decisão.
- Marketing: criatividade; boa comunicação verbal e escrita; capacidade de análise de dados; dominar ferramentas para gestão de projetos; buscar maneiras sustentáveis para promover a marca.
- Tecnologia da Informação: possuir amplo conhecimento tecnológico; boa gestão do tempo; estar atento aos avanços tecnológicos; tomada de decisão baseada em fatos.
- *Customer Service*: habilidades de liderança; saber lidar com pessoas; conhecimento dos direitos do cliente e dos funcionários; prontidão.
- Recursos Humanos: saber lidar com pessoas; conhecimento das habilidades necessárias para cada tarefa e cargo; saber motivar.
- Administrativa: tomada de decisão; saber lidar com números; visão estratégica; saber fazer a gestão do tempo.

6.2 Plano de gestão de pessoas

6.2.1 Recrutamento e seleção

O trabalho de recrutamento e seleção para uma organização tem como objetivo atrair e selecionar candidatos para preencher uma vaga (XERPA, 2019). A *Rent a Hand* optou por seguir o modelo mais comum de recrutamento - o externo - que

consiste na busca por candidatos no mercado de trabalho. Esse modelo tem como base o recebimento de currículos dos candidatos por meio de plataformas online, como *Vagas.com.br* ou *LinkedIn*.

A avaliação dos currículos será realizada pela área de Recursos Humanos e após avaliar os currículos recebidos, quem melhor se adequar às vagas será convidado a realizar uma entrevista presencial, com o intuito de conhecer aspectos e características intrínsecas que não são possíveis de serem avaliadas em um currículo.

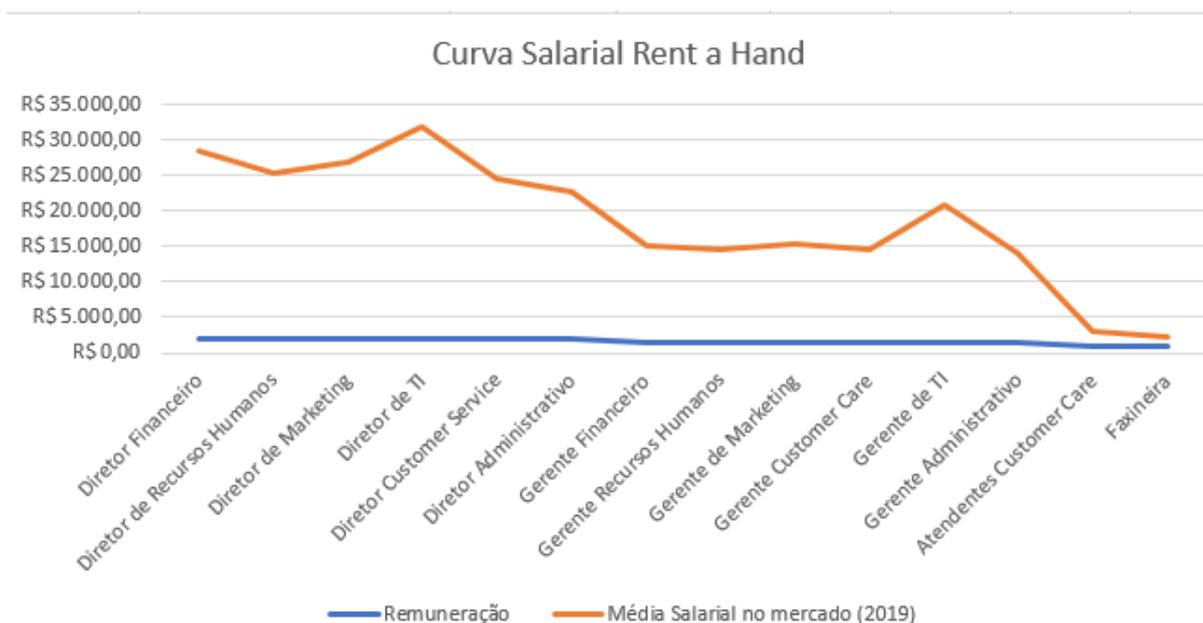
6.2.2 Remuneração

Tabela 8 – Faixa Salarial *Rent a Hand*

Cargo	Remuneração	Média Salarial no mercado (2019)
Diretor Financeiro	R\$ 1.996,00	R\$ 26.500,00
Diretor de Recursos Humanos	R\$ 1.996,00	R\$ 23.500,00
Diretor de Marketing	R\$ 1.996,00	R\$ 25.050,00
Diretor de TI	R\$ 1.996,00	R\$ 30.000,00
Diretor Customer Service	R\$ 1.996,00	R\$ 22.702,00
Diretor Administrativo	R\$ 1.996,00	R\$ 20.751,00
Gerente Financeiro	R\$ 1.497,00	R\$ 13.650,00
Gerente Recursos Humanos	R\$ 1.497,00	R\$ 13.000,00
Gerente de Marketing	R\$ 1.497,00	R\$ 14.000,00
Gerente Customer Care	R\$ 1.497,00	R\$ 13.000,00
Gerente de TI	R\$ 1.497,00	R\$ 19.500,00
Gerente Administrativo	R\$ 1.497,00	R\$ 12.500,00
Atendentes Customer Care	R\$ 998,00	R\$ 1.906,00
Faxineira	R\$ 998,00	R\$ 1.206,78

Fonte: Autoria Própria (2019).

Gráfico 15 – Curva salarial *Rent a Hand*



Fonte: Autoria Própria (2019).

Foi acordado entre os sócios que cada um seria responsável pela direção de um departamento, com salários iguais. A *Rent a Hand* trabalhará com o modelo de remuneração fixa, de acordo com o cargo. Como demonstrado na tabela 8, os sócios receberão salários fixos de R\$1.996, e no futuro, estima-se que haverá necessidade de contratar gerentes para cada departamento da empresa. A faixa salarial para os cargos de gerentes é de R\$1.497,00. Para os cargos de atendentes de *customer service* e auxiliar de limpeza o salário definido é de R\$ 998,00.

A remuneração dos profissionais da *Rent a Hand* é abaixo da média salarial de seus respectivos cargos, demonstrado na tabela acima, segundo dados do Guia de Carreira (2018), Centro Universitário UniDomBosco (2017 e 2019). Porém, com a evolução da empresa e crescimento no mercado, será possível aumentar a faixa salarial dos colaboradores. Haverá a possibilidade de reajustes salariais a partir da meritocracia e alcance de resultados individuais.

Os sócios-diretores contam com retirada de dinheiro a partir da divisão de lucros acordada entre os 6 sócios, portanto todo o lucro será dividido igualmente entre os sócios e, com o sucesso e crescimento da empresa, haverá a possibilidade de trabalhar com a divisão de lucros entre todos os colaboradores da *Rent a Hand*.

6.2.3 Treinamento e desenvolvimento

No quesito mão-de-obra, a *Rent a Hand* contará primordialmente com um quadro de funcionários a fim de resolver questões pertinentes do atendimento ao cliente (*customer service*), desenvolvimento e manutenção do software do aplicativo, planejamento de treinamentos e desenvolvimento pelo Recursos Humanos, um responsável pelo setor Financeiro e uma diretoria responsável pelo gerenciamento geral do aplicativo.

A priori, os treinamentos que serão proporcionados pela *Rent a Hand* terão foco principal no corpo de funcionários do *customer service/help desk*, onde os mesmos passarão por cursos presenciais e EAD (Ensino à Distância).

Na pesquisa da *Global State of Multichannel Customer Service Report (2016)*, desenvolvida pela Microsoft, cerca de 80% dos consumidores afirmaram que deixaram de fazer negócios com uma marca devido a uma experiência ruim de serviço ao cliente. Tal dado relata a importância do treinamento no corpo de funcionários que irá relacionar-se diretamente com o cliente final.

Os cursos disponibilizados pela *Rent a Hand* com foco no atendimento ao cliente serão:

- HDO

Competências em Help Desk/Service Desk.

Custo: R\$ 1.250,00 por pessoa.

Conteúdo: entenderão técnicas da comunicação eficaz, quais as atitudes corretas e posicionamentos adequados durante o atendimento, técnicas para minimização de conflitos, importância da qualidade do registro de todos os incidentes e do seu gerenciamento, procedimentos para solução e as vantagens do trabalho em equipe.

- 4HD

Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk /

Analista de Help Desk e Service Desk.

Custo: Sendo: 2 pessoas = R\$ 163,00; 4 pessoas = R\$ 309,00.

Conteúdo: Um curso que sensibiliza os analistas de suporte técnico para a importância dos processos; indica como demonstrar empatia; apresenta

técnicas de comunicação apropriadas para a área (como transmitir más notícias sem produzir conflito, entre outros) e desenvolve o relacionamento da equipe.

- Portal Educação

Curso Online (EAD) de Operador de Help Desk (Opcional)

Custo: R\$ 180,00.

Conteúdo: Conceitos de mercado, tendência e conceitos do mercado de atendimento ao cliente, tendências de mercado e aplicações, atendimento técnico com excelência como gerador de negócios.

O grande foco do desenvolvimento será interno, com ênfase no atendimento ao cliente. Os colaboradores escolhidos para fazer os cursos deverão ter aproveitamento máximo no decorrer dos cursos custeados pela *Rent a Hand*, que serão delegados pelo setor de Recursos Humanos de acordo com o desempenho do empregado. Caso seja satisfatório, haverá a bonificação da oportunidade de graduação em sua respectiva área de trabalho.

Tabela 9 – Canais de acesso de atendimento ao cliente

Média – Brasil	Média - Mundial
Online: 57%	Online: 55%
Celular: 40 %	Celular: 40 %
Pessoalmente: 3%	Pessoalmente: 5%

Fonte: <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/dynamics365-en-global-state-customer-service.pdf> (adaptado, 2016).

Com base na tabela 9, pode-se concluir a importância do desenvolvimento tanto da plataforma de atendimento direto no aplicativo da *Rent a Hand*, quanto no site próprio, além do suporte via chamada telefônica abranger todos os canais de acesso para o atendimento ao cliente. Será crucial para um melhor acompanhamento da situação do cliente e, posteriormente, um *feedback* positivo.

Gráfico 16 – Impressões do cliente com atendimento



Fonte: <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/dynamics365-en-global-state-customer-service.pdf> (adaptado, 2019).

De acordo com o Gráfico 16 pode-se perceber a significativa influência positiva que uma maior abrangência dos canais de atendimento ao cliente pode causar, justificando por sua vez, a priorização do treinamento e desenvolvimento de técnicas e conhecimentos de *help desk* a todo quadro de funcionários que lidará com os contratantes de serviços da plataforma.

6.2.4 Rotatividade e absenteísmo

O *Turnover* é a taxa de rotatividade de funcionários que calcula o número de colaboradores que, de alguma forma, se desligam da organização durante um específico período. Dentre os gastos referente à demissão, como exemplos, podemos citar:

- Valores com recrutamento de colaboradores substitutos;
R\$ 2.500,00 aproximadamente, com base no tempo que a recrutadora leva em média para contratar 1 pessoa (7 dias) em relação ao seu salário (R\$ 10,000.00 p/mês).
- Custo de treinamento de colaboradores substitutos;
R\$ 905.66 p/ pessoa em média.

- Rescisão de contrato; (média salarial x causa x média estatística de *Turnover* para o setor)
- Tempo utilizado pelo antigo colaborador ou outro com as mesmas habilidades para ensinar o novo colaborador.
- Perda do capital intelectual (prejuízo intangível).

Figura 24 – Como calcular a taxa de *Turnover*

$$\text{Turnover} = \left[\frac{\left(\frac{X \text{ Entrada} + Y \text{ Saída}}{2} \right)}{\text{Total de Funcionários}} \right] \cdot 100$$

Fonte: <https://www.gupy.io/blog/Turnover> (2019).

Tabela 10 – Taxa de *Turnover* por setor econômico

Ranking	Indústria	% <i>Turnover</i>
1	Tecnologia	13,20%
2	Varejo e Produtos de Consumo	13,00%
3	Mídia & Entretenimento	11,40%
4	Serviços Profissionais	11,40%
5	Governo/Educação/Org. sem fins lucrativos	11,20%
6	Setor Financeiro e Seguradoras	10,80%
7	Telecomunicações	10,80%
8	Combustível & Energia	9,70%
9	Aero/Auto/Transportes	9,60%
10	Saúde e Farmácia	9,40%

Fonte: <https://computerworld.com.br/2019/03/13/retencao-de-talentos-e-um-dos-maiores-desafios-da-ti-em-2019/> (adaptado, 2019).

Com base na tabela 10 pode-se destacar que a média de *Turnover* é 11,05% e, portanto, considera-se alta a taxa de *Turnover* para a *Rent a Hand*, que se encontra no setor de Serviços Profissionais (11,40%).

Dentre as possíveis razões que embasam a alta rotatividade do setor, pode-se utilizar uma tabela fornecida com dados coletados através de uma pesquisa elaborada pela *LinkedIn*.

Tabela 11 – Razões para rotatividade do setor de serviços

Ranking	Razões	%
1	Falta de oportunidades para evoluir a carreira	45%
2	Insatisfação com liderança, gerência, diretoria	41%
3	Insatisfação com ambiente e/ou cultura da empresa	36%
4	Buscando projetos mais desafiadores	36%
5	Insatisfação com remuneração e benefícios	34%
6	Falta de reconhecimento das contribuições individuais	32%

Fonte: <https://computerworld.com.br/2019/03/13/retencao-de-talentos-e-um-dos-maiores-desafios-da-ti-em-2019/> (adaptada, 2019).

Segundo Jose Pastore (2019), com os benefícios do FGTS e do seguro-desemprego, em alguns casos, passam a ser uma vantagem para o trabalhador deixar a empresa.

Figura 25 – Tipos de Turnover



Fonte: <https://www.gupy.io/blog/Turnover> (2019).

Segundo o mapa descrito na Figura 25, existem seis tipos de rotatividade, divididas em voluntária; que é iniciada pelo próprio funcionário, e involuntária; que é iniciada pela empresa. A partir dessas vertentes, surge a distinção da funcionalidade. Uma demissão disfuncional é altamente prejudicial, que leva em consideração funcionários com habilidades difíceis de encontrar ou um custo alto de reposição, por outro lado, a demissão funcional acaba tendo um impacto menor, pois se baseia em demissões de componentes de fácil reposição no mercado.

6.2.5 Segurança do trabalho

Com intuito de promover o bem-estar físico e mental de seus funcionários, a *Rent a Hand* buscará promover diversas ações de conscientização e treinamento, a fim de minimizar os eventuais riscos com acidentes e lesões oriundos das atividades exercidas. A empresa seguirá as diretrizes de acordo com a Norma Reguladora nº 17 (NR-17), a qual visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Na plataforma *online* a empresa disponibilizará conteúdos úteis para todos os funcionários e parceiros. Além disso, os empregados diretos terão trimestralmente orientações presenciais de especialistas na área e haverá medições periódicas dos problemas ocasionados pela postura incorreta ao sentar-se ou durante qualquer outra

atividade relacionada, a fim da criação de um histórico para posterior implementação de estratégias visando mitigar tais casos.

Abaixo, seguem algumas figuras ilustrativas que a empresa utilizará como fonte de orientação a todos os envolvidos.

Figura 26 – Ergonomia



Fonte: <https://www.mx.toluna.com> (2019).

Posicionamento incorreto ao sentar afetando a coluna vertebral e posicionamento correto evitando problemas.

Figura 27 – Ergonomia 2



Fonte: www.epi-tuiuti.com.br (2019).

Importância de alongamentos durante a jornada de trabalho para prevenção das lesões por esforço repetitivo (LER).

Figura 28 – Ergonomia 3



Fonte: www.alamy.com (2019).

Posturas corretas ao se trabalhar sentado ou de pé com ângulo de visão adequado a cada posição.

6.3 Estimativa de gastos

Tabela 12 – Estimativa de gastos

Estimativa de Gastos Capital Humano				
Gastos Por Funcionário	Diária	Mensal	Anual	Total
Salário por funcionário	R\$ 4,55	R\$ 1.000,00	R\$ 11.999,96	R\$ 143.999,54
Treinamento e Desenvolvimento	R\$ 110,60	R\$ 1.327,25	R\$ 15.926,99	R\$ 15.926,99
Tarifa Transporte em Santos	R\$ 8,60	R\$ 223,60	R\$ 2.683,20	R\$ 40.248,00
Seguro de Vida Banco Bradesco	R\$ 0,28	R\$ 8,44	R\$ 101,28	R\$ 1.215,36
Total Geral	R\$ 124,03	R\$ 2.559,29	R\$ 30.711,43	R\$ 201.389,89

Fonte: Autoria própria (2019).

De acordo com a projeção de custos apresentada acima, os gastos da empresa *Rent a Hand* foram distribuídos de acordo com as categorias abaixo:

- Salários

Após deliberação dos sócios, serão contratados através do regime CLT, treze (13) funcionários, o salário individual mensal foi estipulado em R\$ 998,00. Considerando que a jornada de trabalho da empresa será de 44 horas semanais, de

segunda a segunda, em três turnos de até 8 horas diárias, (nessa divisão está sendo considerada uma folga por semana). Como resultado, temos um total de 220 horas por mês (44 horas por semana x 5 semanas por mês = 220 horas mensais). Todos os salários dos sócios e funcionários são mencionados no capítulo 6.2.2, tabela 12.

- Tarifa transporte

Por estar localizada na cidade de Santos, a empresa considerará a tarifa atual do transporte local de R\$ 4,30. Havendo a contratação de funcionários nas cidades vizinhas, serão recalculados os custos de acordo com os preços adotados por cada empresa de transporte.

- Seguro de Vida

O seguro de vida escolhido foi o da empresa Bradesco Seguros, sendo um custo de R\$ 8,44 mensal por funcionário. O valor da cobertura por morte acidental é de R\$ 50.000,00 para pessoas físicas entre 18 e 70 anos.

- Treinamento e desenvolvimento

Considerando a importância de constantes aprimoramentos para a equipe, a empresa estipula um gasto mensal de R\$ 1.327,25. Para esse custo está sendo levado em conta a criação de um portal de cursos *online* para os funcionários e parceiros, através de palestras trimestrais para os colaboradores, abordando temas diversos.

6.4 Análise e diagnóstico da viabilidade do capital humano na organização

Com a elaboração e nascimento da *Rent a Hand*, a Baixada Santista terá uma maneira mais prática para adquirir serviços e solucionar seus problemas. Com o avanço da tecnologia, esse passo se torna mais natural já que o Brasil é o quinto maior país no ranking de uso diário de *smartphones* onde as pessoas passam, em média, mais de três horas de uso. Com os dados adquiridos em pesquisas anteriores nos capítulos 3 e 4, a *Rent a Hand* traz para seus clientes uma solução que possibilita alívio financeiro e praticidade quando precisarem contratarem serviços.

Para iniciar as atividades da empresa, cada sócio atuará no seu respectivo departamento e arcará com as respectivas exigências e consequências do departamento. Porém, por ser uma empresa com um grande foco em atendimento e

suporte tanto *on-line* quanto telefônico, haverá um pequeno time de quinze atendentes que serão contratados no regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), onde serão divididos em dois grupos de seis colaboradores nos períodos matutino e vespertino, respectivamente, e um grupo de três colaboradores que atuarão no período noturno. Desta forma, a *Rent a Hand* poderá iniciar suas atividades mantendo um baixo custo de operação sem comprometer a produtividade dos serviços.

Portanto, durante o primeiro ano de funcionamento da empresa, esta será a estratégia para lidar com sua maturação e, caso haja variações na demanda (aumento ou diminuição de usuários ativos na plataforma) haverá processos seletivos para novos cargos e para suprir os cargos que foram primariamente desempenhados pelos sócios da *Rent a Hand*.

7 Capítulo 7: Viabilidade do negócio

7.1 Plano financeiro

7.1.1 Pressupostos da análise financeira

A análise financeira será baseada no conjunto de ações e procedimentos financeiros com o objetivo de encontrar o equilíbrio entre rentabilidade e liquidez. Em outras palavras, a *Rent a Hand* fará análises buscando a demonstração das operações financeiras, auxiliar auditores a formar opiniões sobre as referidas demonstrações e aos usuários da informação e interpretá-las.

As demonstrações financeiras fornecem informações úteis para a tomada de decisão dentro e fora da empresa. Seus principais pressupostos são princípio de entidade, princípio de continuidade e regime de competência.

O princípio da entidade refere-se a diferença entre pessoas físicas e jurídicas que não devem ser confundidas. Sócios e empresas são elementos diferentes e que devem ser levados em consideração na tomada de decisão. O princípio da continuidade pressupõe que a entidade continuará em operação no futuro que funcionará por prazo indeterminado. O regime de competência está ligado ao fato de registrar no momento certo as receitas e as despesas que competem a um período de tempo para apurar o resultado.

Quanto às premissas macroeconômicas, de acordo com o Boletim divulgado pelo Banco Central, espera-se que a taxa Selic mantenha-se em 5% ao ano, outros dois indicadores de suma importância é o Produto Interno Bruto (PIB), soma de todos os bens e serviços finais produzidos em uma região e a taxa de inflação que apresenta índices de aumento ou diminuição nos preços. Analisando esses dois indicadores, a *Rent a Hand* terá maiores informações sobre os caminhos em que a economia poderá percorrer.

A escolha pelo Simples Nacional, gira em torno da simplificação do recolhimento dos impostos, já que em 2019 a alíquota considera o faturamento bruto acumulado dos 12 meses e um desconto fixo dependendo deste faturamento.

7.1.2 Cálculo do investimento total

A maior necessidade de investimento inicial da *Rent a Hand* encontra-se na aquisição de materiais e ferramentas com o fim de manter o funcionamento da empresa, estes incluem *notebooks*, mesas, cadeiras, servidores e outros, além de contar com a necessidade de aluguel de um espaço físico.

Para que seja possível dar início às atividades da *Rent a Hand* será necessário realizar o aporte de capital. Foi estipulado que cada sócio irá investir R\$ 50.000,00, totalizando um capital próprio de R\$ 300.000,00, e buscará um aporte de capital de terceiros com instituições financeiras no valor de R\$ 200.000,00, totalizando um capital total de R\$ 500.000,00, com o intuito de não descapitalizar os sócios e poder manter um capital de giro suficiente para pagar todos os custos e juros bancários.

Tabela 13 – Investimento total *Rent a Hand*

Investimento Total	
Investimento Fixo	R\$ 32.928,00
Capital de Giro	-R\$ 77.053,13
Investimento Pré-operacional	R\$ 193.134,67
Total	R\$ 149.009,54

Fonte: Autoria Própria (2019).

A tabela anterior é responsável por demonstrar o investimento total da *Rent a Hand*. O “Investimento Total” é uma ferramenta de gestão empresarial utilizada para saber se o negócio é viável ou não.

O investimento fixo corresponde a todos os bens necessários para o funcionamento da empresa, e no caso da *Rent a Hand* engloba servidores e notebooks para os colaboradores, totalizando um valor de R\$ 32.928,00.

O Capital de giro é a parte do investimento responsável por criar uma reserva monetária para suprir necessidades financeiras, e o modo de calcular é subtrair o valor correspondente ao Passivo Circulante do Ativo Circulante. O cálculo realizado foi:

Receita Líquida (R\$ 480.081,83) – Custo fixo (R\$ 437.184,00) – Custo Variável (R\$ 15.927,00) – Despesas comerciais, administrativa e financeiras (R\$ 18.000,00, R\$ 12.000,00 e R\$ 74.023,96, respectivamente)

O Investimento Pré-operacional é o investimento necessário antes de dar início ao funcionamento da empresa. Pode ser calculado por: empréstimo tomado (R\$ 200.000,00) – Despesas financeiras (R\$ 6.865,33).

7.1.3 Estimativa do faturamento mensal para os próximos 5 anos

Para calcular a estimativa de faturamento, tomou-se como base de demanda a pesquisa de campo realizada pelos sócios (Capítulo 4.3.4).

Tabela 14 – Estimativa de demanda mensal 2020

Serviços	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	2020
Encanador	106	111	117	123	129	135	142	149	157	164	173	181	1687
Eletricista	147	154	162	170	179	188	197	207	217	228	239	251	2340
Diarista	118	124	130	137	143	151	158	166	174	183	192	202	1878
Reparador	144	151	159	167	175	184	193	203	213	223	235	246	2292
Pintor	35	37	39	41	43	45	47	49	52	54	57	60	557
Chaveiro	32	34	35	37	39	41	43	45	47	50	52	55	509

Fonte: Autoria própria (2019).

A Tabela anterior demonstra a demanda (quantidade unitária) de serviços oferecidos pela *Rent a Hand*. Estima-se que haverá um crescimento na demanda mensal de aproximadamente 5% para cada tipo de serviços para o primeiro ano, e taxa de crescimento de 20% ao ano para os próximos anos, como demonstra a tabela a seguir.

Tabela 15 – Estimativa de demanda anual para os próximos anos

Serviços	2020	2021	2022	2023	2024
Encanador	1687	2025	2430	2916	3499
Eletricista	2340	2808	3369	4043	4852
Diarista	1878	2254	2705	3246	3895
Reparador	2292	2750	3301	3961	4753
Pintor	557	669	802	963	1155
Chaveiro	509	611	733	880	1056

Fonte: Autoria Própria (2019).

Para que seja possível criar uma estimativa de receita mensal é necessário definir os preços de venda por serviço, e após uma pesquisa realizada por um dos sócios (Capítulo 3.2.3), e a *Rent a Hand* trabalhará para oferecer serviços com valores mais baixos e de maior qualidade para os clientes, e a tabela a seguir mostra os preços médios adotados para cada tipo de serviço.

Tabela 16 – Preços médios de serviços oferecidos pela *Rent a Hand*

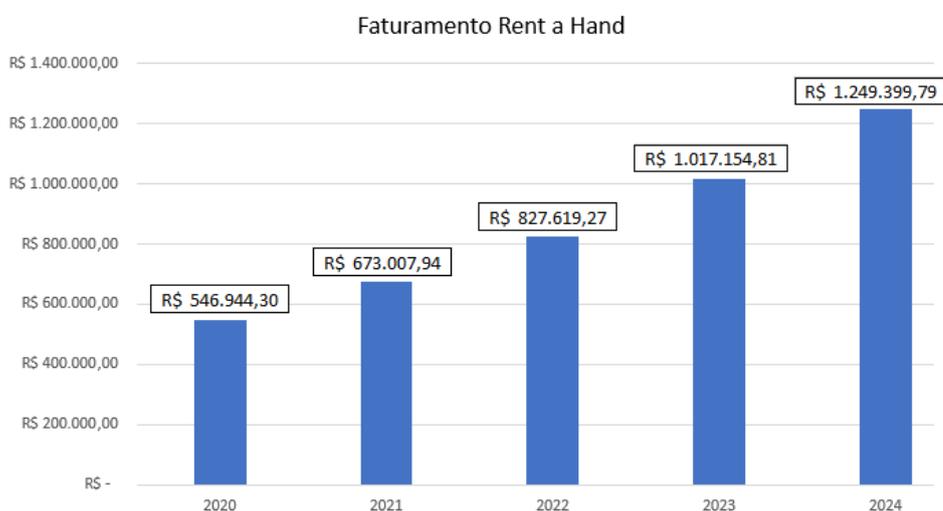
Preço de venda	2020	2021	2022	2023	2024
Encanador	230,00	235,00	240,00	245,00	250,00
Eletricista	230,00	235,00	240,00	245,00	250,00
Diarista	170,00	175,00	180,00	185,00	190,00
Reparador	200,00	205,00	210,00	215,00	220,00
Pintor	150,00	155,00	160,00	165,00	170,00
Chaveiro	70,00	75,00	80,00	85,00	90,00

Fonte: Autoria Própria (2019).

A tabela anterior demonstra os valores, aproximados, retidos pela empresa, porém, no cálculo do faturamento é considerado que apenas 30% do valor do serviço prestado será retido pela *Rent a Hand*, enquanto os outros 70% será destinado ao prestador. Estima-se que os valores aumentarão R\$ 5,00 por ano para os próximos 5 anos, mas, caso haja necessidade, a empresa fará novos ajustes no planejamento.

Tendo os preços e as demandas, é possível calcular o faturamento estimado, multiplicando as quantidades demandadas pelo preço de venda ($\text{Receita} = \text{Demanda} \times \text{Preço}$), e a tabela a seguir demonstra as receitas esperadas para os próximos 5 anos:

Tabela 17 – Faturamentos brutos anuais



Fonte: Autoria Própria (2019).

Após a análise do gráfico, é possível observar que haverá um crescimento de aproximadamente 128,43% na receita bruta no final de 2024.

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

Os custos fixos são definidos por gastos que permanecem constantes em toda linha de execução dos serviços prestados pela *Rent a Hand*. Abrangendo tais demandas, a empresa contará com os custos de aluguel da sala de escritório permanente (R\$ 2.500,00), gastos com luz e água (somados aproximadamente R\$ 500,00) e salários (R\$ 24.950,00), totalizando um custo fixo mensal de R\$ 27.950,00.

Custos variáveis são custos não constantes e que mudam de acordo com a demanda e quantidade de trabalho oferecida, no caso da *Rent a Hand*, seu custo variável somente englobará gastos com treinamento e desenvolvimento dos atendentes do setor de *customer service*, responsáveis pelo atendimento ao cliente. Levando em consideração o quadro de 12 funcionários nesta função, o treinamento no ano inicial contabilizará R\$ 15.927,00, dividido em 12 meses (R\$ 1.327,25 por mês). De acordo com a “Tabela 10 – Taxa de *Turnover* por setor econômico”, a taxa de rotatividade para o setor de serviços é de 11,40%, tal dado que leva a *Rent a Hand* a estimar uma contratação e uma demissão por ano (11,40% de 13 funcionários), adicionando o custo de treinamento de um indivíduo pelos anos seguintes (R\$ 1.327,25).

A empresa contará, também, com despesas administrativas de R\$ 2.059,90 mensais, referentes à internet (R\$ 559,90), café para os colaboradores, produtos de limpeza e materiais de consumo interno (R\$ 1.500,00).

Tabela 18 – Custos fixos e variáveis da *Rent a Hand*

	2020	2021	2022	2023	2024
Custos Fixos	R\$ 335.400,00	R\$ 443.184,00	R\$ 443.184,00	R\$ 443.184,00	R\$ 443.184,00
Custos Variáveis	R\$ 15.927,00	R\$ 1.327,25	R\$ 1.327,25	R\$ 1.327,25	R\$ 1.327,25
Despesas Administrativas	R\$ 24.718,80				

Fonte: Autoria própria (2019).

7.1.5 Demonstrativo de resultados para os próximos 5 anos

Tabela 19 – Demonstrativos de resultado para os próximos 5 anos

Demonstrativos Financeiros					
DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	2020	2021	2022	2023	2024
Receita de vendas total	546.944,30	673.007,94	827.619,27	1.017.154,81	1.249.399,79
- Receita com mercadorias	-	-	-	-	-
- Receita com serviços	546.944,30	673.007,94	827.619,27	1.017.154,81	1.249.399,79
(-) Impostos sobre vendas	(106.654,14)	(131.236,55)	(161.385,76)	(198.345,19)	(243.632,96)
Receita líquida de Vendas	440.290,16	541.771,39	666.233,51	818.809,62	1.005.766,83
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Custo dos serviços prestados	(8.928,00)	(8.928,00)	(8.928,00)	(8.928,00)	(8.928,00)
(=) Margem de Contribuição Total	431.362,16	532.843,39	657.305,51	809.881,62	996.838,83
(-) Custos Fixos	(335.400,00)	(443.184,00)	(443.184,00)	(443.184,00)	(443.184,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(15.927,00)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)
(=) Lucro Bruto	80.035,16	89.659,39	214.121,51	366.697,62	553.654,83
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Despesas Administrativas	(24.718,80)	(24.718,80)	(24.718,80)	(24.718,80)	(24.718,80)
(=) EBITDA	55.316,36	64.940,59	189.402,71	341.978,82	528.936,03
(-) Depreciação	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	(23.507,60)	(13.883,37)	110.578,75	263.154,86	450.112,07
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Lucro Líquido	(23.507,60)	(13.883,37)	110.578,75	263.154,86	450.112,07

Fonte: Autoria Própria (2019).

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

Tabela 20 – Demonstração de fluxo de caixa 2020

	Demonstrativos Financeiros											
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20
(=) Saldo anterior das Disponibilidades		486.871,68	476.221,45	467.375,23	460.423,22	455.460,12	452.585,38	451.903,42	453.523,88	457.561,88	464.138,29	473.380,05
(+) Aporte dos Sócios	300.000,00											
(+) Empréstimos Bancários	200.000,00											
(+) Clientes / Contas a Receber	34.362,00	36.080,10	37.884,11	39.778,31	41.767,23	43.855,59	46.048,37	48.350,78	50.768,32	53.306,74	55.972,08	58.770,68
(=) Total das Entradas	534.362,00	36.080,10	37.884,11	39.778,31	41.767,23	43.855,59	46.048,37	48.350,78	50.768,32	53.306,74	55.972,08	58.770,68
(-) Contas a pagar												
(-) Custos Fixos	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00	27.950,00
(-) Custos Variáveis e Despesas	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15	3.387,15
(-) Impostos	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84	8.887,84
(-) Depreciação	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00
(-) Despesas Financeiras	6.865,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33	6.105,33
(=) Total das saídas das disponibilidade	47.490,32	46.730,32										
(=) Saldo final das disponibilidades	486.871,68	476.221,45	467.375,23	460.423,22	455.460,12	452.585,38	451.903,42	453.523,88	457.561,88	464.138,29	473.380,05	485.420,40

Fonte: Autoria Própria (2019).

Tabela 21 – Demonstração de fluxo de caixa para os próximos 5 anos

Demonstrativos Financeiros					
	2020	2021	2022	2023	2024
(=) Saldo anterior das Disponibilidades	485.420,40	970.840,81	968.516,42	999.228,20	1.065.173,62
(+) Aporte dos Sócios	300.000,00				
(+) Empréstimos Bancários	200.000,00				
(+) Clientes / Contas a Receber	546.944,30	549.648,22	590.686,95	634.455,43	681.124,05
(=) Total das Entradas	1.046.944,30	549.648,22	590.686,95	634.455,43	681.124,05
(-) Contas a pagar					
(-) Custos Fixos	335.400,00	335.400,00	335.400,00	335.400,00	335.400,00
(-) Custos Variáveis e Despesas	40.645,80	31.327,25	31.327,25	31.327,25	31.327,25
(-) Impostos	106.654,14	107.181,40	115.183,96	123.718,81	132.819,19
(-) Depreciação	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00
(-) Despesas Financeiras	74.023,96	73.263,96	73.263,96	73.263,96	73.263,96
(=) Total das saídas das disponibilidades	561.523,90	551.972,61	559.975,17	568.510,02	577.610,40
(=) Saldo final das disponibilidades	970.840,81	968.516,42	999.228,20	1.065.173,62	1.168.687,26

Fonte: Autoria Própria (2019).

7.1.7 Cálculo e análise dos indicadores de viabilidade financeira.

Após a análise dos conteúdos da Demonstração de Resultados do Exercício e da Demonstração de Fluxo de Caixa, foram finalizados indicadores para mensurar a viabilidade financeira durante o período de cinco anos. Os indicadores: *payback*, valor presente líquido, taxa interna de retorno, e pontos de equilíbrio (contábil, econômico e financeiro), encontram-se nas tabelas a seguir.

Tabela 22 – Indicadores financeiros *Rent a Hand*

Ano	DRE	Dre Descontada
	5%	
0 2019	-R\$ 500.000,00	-R\$ 500.000,00
1 2020	-R\$ 23.507,60	-R\$ 22.388,19
2 2021	-R\$ 13.883,37	-R\$ 12.592,62
3 2022	R\$ 110.578,75	R\$ 95.522,08
4 2023	R\$ 263.154,86	R\$ 216.498,16
5 2024	R\$ 450.112,07	R\$ 352.674,59
TMA	5%	
TIR	10,45%	
Payback	4,40	

Fonte: Autoria própria (2019).

Tabela 23 – Pontos de equilíbrio *Rent a Hand*

Custo Fixo Médio	R\$ 27.950,00
Margem de Contribuição Média	R\$ 35.946,84
Preço de Venda Médio	R\$ 175,00
Custo Variável Médio	R\$ 1.327,25
Lucro Desejado	R\$ 10.416,67
Custos Não Desembolsáveis	R\$ 4.800,00
Ponto de Equilíbrio Contábil	77,75
Ponto de Equilíbrio Econômico	106,73
Ponto de Equilíbrio Financeiro	64,40

Fonte: Autoria própria (2019).

Segundo as informações obtidas pelos indicadores acima supracitados, conclui-se que o *payback* é de 4,4 anos, o valor presente líquido ao final de 2024 será de R\$ 3.146.714,30 e a taxa interna de retorno (TIR) no mesmo período será de 10,45% aproximadamente, o que configura o negócio como extremamente viável no longo prazo.

Sobre os pontos de equilíbrio, pode-se concluir que tendo uma produção com a quantidade estimada nos cálculos, os custos fixos e variáveis, e despesas fixas e variáveis serão pagas corretamente e, após isso, obtém-se o lucro após produzir acima da quantidade estimada.

7.2 Análise e diagnóstico da viabilidade financeira

Com um cenário econômico constantemente instável no país, iniciar um negócio em meio a inúmeras adversidades não é uma tarefa fácil, entretanto, para os que sonham e se aplicam, é possível mudar essa conjuntura. Por essas razões a *Rent a Hand* buscou bases teóricas, alinhadas a ferramentas financeiras para tornar o projeto viável.

De acordo com as pesquisas de campo realizadas com o público alvo, em conjunto as análises dos concorrentes, foi possível demonstrar a viabilidade do negócio.

É possível observar através do investimento inicial de R\$ 500.000,00 o *payback* do capital investido ocorrerá em aproximadamente 4,4 anos com um ponto de equilíbrio econômico próximo de R\$ 106,73 por serviço.

Foi estimada uma Taxa Interna de Retorno (TIR) em 10,45%, com uma Taxa Mínima de Atratividade (TMA) em torno de 5%, o Valor Presente Líquido é de R\$ 129.714,02.

Com base nas informações apresentadas neste plano de negócios, em conjunto com ideias inovadoras que, de fato, agregam valor a todos os participantes da cadeia de serviços que a *Rent a Hand* está inserida, e irá em busca de tornar-se uma empresa de tecnologia facilitadora, conectando os usuários aos prestadores de serviços autônomos parceiros, com preços acessíveis, dentro de uma plataforma prática.

8 Capítulo 8: Viabilidade do negócio: conclusão do trabalho

8.1 Análise SWOT da empresa

Para que o estudo do mercado seja fundamentado com informações chaves para a competitividade da *Rent a Hand*, foi realizada uma análise SWOT da empresa para identificar suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, auxiliando assim no reconhecimento dos elementos que podem levá-la ao seu crescimento ou declínio.



Fonte: Autoria própria (2019).

A análise SWOT oferece a análise das forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) da empresa. As forças e fraquezas estão relacionadas ao ambiente interno organizacional, e as oportunidades e ameaças estão relacionadas ao ambiente externo organizacional.

Em relação ao ambiente interno da *Rent a Hand*, as forças estão associadas às vantagens que a empresa oferece como um diferencial, tais como: a praticidade na contratação dos serviços ofertados; a eficiência que um serviço é solicitado e

realizado; os preços mais acessíveis por contratar um serviço de prestadores autônomos, ao invés dos altos custos de empresas que oferecem taxas abusivas; a segurança financeira nas transações de pagamento realizadas pelo aplicativo e a alta exigência e criticidade na escolha de prestadores que se associarão a *Rent a Hand*.

Ainda no ambiente interno, as fraquezas também fazem parte, sendo elas, o portfólio inicial reduzido devido por ter foco nos principais serviços que são mais comumente utilizados e não a uma gama de profissionais com serviços mais específicos; a abrangência inicial restrita a um grupo de municípios pode resultar em um número de contratação do serviço abaixo do esperado e uma possível quantidade inicial insuficiente do número de prestadores, devido à dificuldade de retenção de profissionais altamente qualificados e capacitados filtrados pelos altos critérios da *Rent a Hand*.

Já em relação ao ambiente externo da *Rent a Hand*, as oportunidades que a empresa poderá encontrar são o mercado crescente do setor de serviços que proporciona uma visibilidade maior às propostas da *Rent a Hand*; o aumento do uso de meios tecnológicos pela população que demonstra uma maior aceitação da população ao uso de meios tecnológicos para que obtenham algum produto ou serviço, o que conseqüentemente aumenta a confiança e inclinação para contratação de serviços como o da *Rent a Hand* que são ofertados virtualmente e a divulgação do aplicativo por grandes empresas parceiras, demonstrando uma ótima oportunidade de alcance de novos segmentos de clientes e visibilidade no mercado, podendo gerar maior vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes.

Por fim, ainda existem as ameaças, sendo elas os concorrentes com maior tempo no mercado, pois tendem a possuir uma maior parcela do *Market Share* (parcela de mercado); os novos entrantes que podem surgir com propostas mais inovadoras, melhores tecnologias e com um melhor custo versus benefício que a *Rent a Hand* oferece; uma inesperada crise que econômica pode resultar em uma diminuição drástica da contratação do setor de serviços por parte da população com o objetivo de reduzirem ao máximo os gastos e, por fim, um rápido avanço tecnológico podendo surgir em um momento em que a *Rent a Hand* não poderá investir em novas tecnologias ou que tenha sido recente o seu investimento em equipamentos recentemente lançados, podendo resultar em uma queda de interesse dos clientes,

visto que seus concorrentes podem possuir a condição de investirem em tecnologias mais avançadas.

8.2 Cenários

Em face das mudanças de mercado que a empresa certamente enfrentará, foram construídos três prováveis cenários, sendo eles pessimista, provável e otimista, para que a *Rent a Hand* esteja preparada e permaneça em evidência no mercado.

Cenário pessimista

Um cenário pessimista para empresa seria caracterizado por elevados custos, menores demandas comparadas às estimadas, crises financeiras, entre outros, gerando dificuldades no pagamento de contas ou até mesmo finalizando o mês negativo. Foi estimado que um cenário pessimista causaria uma alavancagem de 15% nos custos e 15% de redução na demanda (e, conseqüentemente, no faturamento) e que a taxa de crescimento seja reduzida para 2% ao mês, no primeiro ano, e 2% anual para os próximos anos.

O cenário pessimista leva em consideração que todas as taxas de impostos se mantenham as mesmas para os próximos anos.

Tabela 24 – DRE cenário pessimista 2020

DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2020
Receita de vendas total	29.207,70	30.668,09	32.201,49	33.811,56	35.502,14	37.277,25	39.141,11	41.098,17	43.153,08	45.310,73	47.576,27	49.955,08	464.902,66
- Receita com mercadorias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Receita com serviços	29.207,70	30.668,09	32.201,49	33.811,56	35.502,14	37.277,25	39.141,11	41.098,17	43.153,08	45.310,73	47.576,27	49.955,08	464.902,66
(-) Impostos sobre vendas	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(7.554,67)	(90.656,02)
Receita líquida de Vendas	21.653,03	23.113,42	24.646,82	26.256,90	27.947,47	29.722,58	31.586,44	33.543,50	35.598,41	37.756,06	40.021,60	42.400,41	374.246,64
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Custo dos serviços prestados	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(855,60)	(10.267,20)
(=) Margem de Contribuição Total	20.797,43	22.257,82	23.791,22	25.401,30	27.091,87	28.866,98	30.730,84	32.687,90	34.742,81	36.900,46	39.166,00	41.544,81	363.979,44
(-) Custos Fixos	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(32.142,50)	(385.710,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(1.526,34)	(18.316,05)
(=) Lucro Bruto	(12.871,41)	(11.411,02)	(9.877,62)	(8.267,54)	(6.576,96)	(4.801,86)	(2.937,99)	(980,94)	1.073,97	3.231,62	5.497,16	7.875,97	(40.046,61)
(-) Despesas Administrativas	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(2.368,89)	(28.426,62)
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) EBITDA	(15.240,29)	(13.779,91)	(12.246,50)	(10.636,43)	(8.945,85)	(7.170,74)	(5.306,88)	(3.349,82)	(1.294,92)	862,74	3.128,27	5.507,09	(68.473,23)
(-) Depreciação	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(6.865,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	(22.505,62)	(20.285,24)	(18.751,83)	(17.141,76)	(15.451,18)	(13.676,07)	(11.812,21)	(9.855,15)	(7.800,25)	(5.642,59)	(3.377,06)	(998,24)	(147.297,19)
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Lucro Líquido	(22.505,62)	(20.285,24)	(18.751,83)	(17.141,76)	(15.451,18)	(13.676,07)	(11.812,21)	(9.855,15)	(7.800,25)	(5.642,59)	(3.377,06)	(998,24)	(147.297,19)

Fonte: Autoria Própria (2019).

Tabela 25 – DRE cenário pessimista para os próximos 5 anos

DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	2020	2021	2022	2023	2024
Receita de vendas total	464.902,66	474.200,71	483.684,72	493.358,42	503.225,59
- Receita com mercadorias	0,00				
- Receita com serviços	464.902,66	474.200,71	483.684,72	493.358,42	503.225,59
(-) Impostos sobre vendas	(90.656,02)	(92.469,14)	(94.318,52)	(96.204,89)	(98.128,99)
Receita líquida de Vendas	374.246,64	381.731,57	389.366,20	397.153,53	405.096,60
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	-	-	-	-	
(-) Custo dos serviços prestados	(10.267,20)	(10.267,20)	(10.267,20)	(10.267,20)	(10.267,20)
(=) Margem de Contribuição Total	363.979,44	371.464,37	379.099,00	386.886,33	394.829,40
(-) Custos Fixos	(385.710,00)	(385.710,00)	(385.710,00)	(385.710,00)	(385.710,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(18.316,05)	(18.316,05)	(18.316,05)	(18.316,05)	(18.316,05)
(=) Lucro Bruto	(40.046,61)	(32.561,68)	(24.927,05)	(17.139,72)	(9.196,65)
(-) Despesas Administrativas	(28.426,62)	(28.426,62)	(28.426,62)	(28.426,62)	(28.426,62)
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) EBITDA	(68.473,23)	(60.988,30)	(53.353,67)	(45.566,34)	(37.623,27)
(-) Depreciação	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	(147.297,19)	(139.812,26)	(132.177,63)	(124.390,30)	(116.447,23)
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00				
(=) Lucro Líquido	(147.297,19)	(139.812,26)	(132.177,63)	(124.390,30)	(116.447,23)

Fonte: Autoria Própria (2019).

Cenário provável

O cenário provável leva em conta o cenário atual socioeconômico e político do Brasil e, frisando a análise do mercado do setor de serviços atualmente, segundo EBC (2019) o Banco Central projeta um crescimento da economia em 0,9% neste ano e 1,8% em 2020. Mesmo com elevado grau de incerteza, o setor de serviços cresceu 0,8% em julho eliminando as perdas de junho, sendo classificadas como a maior taxa mensal desde dezembro de 2018 e o melhor resultado para os meses de julho desde 2011 (G1, 2019) mostrando sua recuperação nos sete primeiros meses do ano em relação aos demais. Ainda segundo G1 (2019), a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) estima que R\$ 13,1 bilhões (44% do total previsto a ser injetado na economia) será destinado para gastos no comércio e consumo de serviços.

Segundo UOL (2019), a expectativa de crescimento da economia em 2019 seguiu em 0,87%, conforme o Relatório de Mercado Focus divulgado em 07/10/2019 pelo Banco Central (BC). Para 2020, o mercado financeiro mantém a previsão de alta do Produto Interno Bruto (PIB), em 2,00%.

Com base nos dados supracitados, o cenário mais provável para a *Renta Hand* será de pequeno, porém contínuo crescimento de acordo com o ritmo da economia e do setor de serviços, sendo necessário empenhar-se para estar e permanecer em evidência, aproveitando os melhores momentos de mercados e sabendo equilibrar-se em cenários de tensão.

Cenário otimista

Em contrapartida ao cenário pessimista, o cenário otimista é caracterizado por uma demanda maior do que a estimada, com custos menores e uma taxa de crescimento anual maior. Estima-se que em um cenário otimista os custos de serviços prestados sejam reduzidos em 25% e que o faturamento total anual seja alavancado em 25%. Estima-se também que haverá, neste cenário, uma taxa de crescimento anual de 8% no faturamento, como demonstrado na tabela a seguir.

Tabela 26 – DRE cenário otimista *Rent a Hand* 2020

DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2020
Receita de vendas total	42.952,50	45.100,13	47.355,13	49.722,89	52.209,03	54.819,48	57.560,46	60.438,48	63.460,40	66.633,43	69.965,10	73.463,35	683.680,38
- Receita com mercadorias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Receita com serviços	42.952,50	45.100,13	47.355,13	49.722,89	52.209,03	54.819,48	57.560,46	60.438,48	63.460,40	66.633,43	69.965,10	73.463,35	683.680,38
(-) Impostos sobre vendas	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(11.109,81)	(133.317,67)
Receita líquida de Vendas	31.842,69	33.990,32	36.245,33	38.613,08	41.099,23	43.709,68	46.450,65	49.328,67	52.350,60	55.523,62	58.855,29	62.353,55	550.362,70
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Custo dos serviços prestados	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(558,00)	(6.696,00)
(=) Margem de Contribuição Total	31.284,69	33.432,32	35.687,33	38.055,08	40.541,23	43.151,68	45.892,65	48.770,67	51.792,60	54.965,62	58.297,29	61.795,55	543.666,70
(-) Custos Fixos	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(20.962,50)	(251.550,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(11.945,25)
(=) Lucro Bruto	9.326,76	11.474,38	13.729,39	16.097,14	18.583,29	21.193,74	23.934,71	26.812,74	29.834,66	33.007,68	36.339,35	39.837,61	280.171,45
(-) Despesas Administrativas	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(1.544,93)	(18.539,10)
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) EBITDA	7.781,83	9.929,46	12.184,46	14.552,22	17.038,36	19.648,82	22.389,79	25.267,81	28.289,74	31.462,76	34.794,43	38.292,68	261.632,35
(-) Depreciação	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(6.865,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	516,50	3.424,13	5.679,13	8.046,89	10.533,03	13.143,49	15.884,46	18.762,48	21.784,41	24.957,43	28.289,10	31.787,35	182.808,39
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Lucro Líquido	516,50	3.424,13	5.679,13	8.046,89	10.533,03	13.143,49	15.884,46	18.762,48	21.784,41	24.957,43	28.289,10	31.787,35	182.808,39

Fonte: Autoria Própria (2019).

Tabela 27 – DRE cenário otimista próximos 5 anos

DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	2020	2021	2022	2023	2024
Receita de vendas total	683.680,38	738.374,81	797.444,79	861.240,37	930.139,60
- Receita com mercadorias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Receita com serviços	683.680,38	738.374,81	797.444,79	861.240,37	930.139,60
(-) Impostos sobre vendas	(133.317,67)	(143.983,09)	(155.501,73)	(167.941,87)	(181.377,22)
Receita líquida de Vendas	550.362,70	594.391,72	641.943,06	693.298,50	748.762,38
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Custo dos serviços prestados	(6.696,00)	(6.696,00)	(6.696,00)	(6.696,00)	(6.696,00)
(=) Margem de Contribuição Total	543.666,70	587.695,72	635.247,06	686.602,50	742.066,38
(-) Custos Fixos	(251.550,00)	(251.550,00)	(251.550,00)	(251.550,00)	(251.550,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(11.945,25)	(995,44)	(995,44)	(995,44)	(995,44)
(=) Lucro Bruto	280.171,45	335.150,28	382.701,62	434.057,06	489.520,94
(-) Despesas Administrativas	(18.539,10)	(18.539,10)	(18.539,10)	(18.539,10)	(18.539,10)
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) EBITDA	261.632,35	316.611,18	364.162,52	415.517,96	470.981,84
(-) Depreciação	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	182.808,39	237.787,22	285.338,56	336.694,00	392.157,88
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Lucro Líquido	182.808,39	237.787,22	285.338,56	336.694,00	392.157,88

Fonte: Autoria Própria (2019).

8.3 Considerações finais sobre o negócio

Com o intuito de fazer parte do setor de serviços, o setor com maior participação no Produto Interno Bruto (PIB), a *Rent a Hand* traz aos seus clientes maior praticidade, confiança e qualidade na prestação de serviços gerais, como de reparos e manutenções hidráulicas, reparos e manutenções elétricas, serviços de limpeza e reparos e manutenções de eletrodomésticos.

Com o atual mercado e, segundo o Instituto Brasileiro de Estatística e Geografia (IBGE, 2018), com a crescente taxa de desemprego há maior tendência de uma migração para o ramo de prestação de serviços sem carteira assinada, sendo a participação da *Rent a Hand* crucial para conectar estes prestadores de serviços com os clientes.

É importante destacar a oportunidade do alcance da empresa para região da Baixada Santista. Devido a região ser caracterizada como “turística” e altamente procurada durante feriados, datas comemorativas ou finais de semana, muitos imóveis são utilizados para tais fins e, há possibilidade da necessidade de realização de reparos ou manutenções. Por conta de muitos imóveis possuírem estes fins, geram tendências de o usuário não conhecer prestadores de serviços na região, evidenciando assim uma grande oportunidade de atuação da *Rent a Hand*, apresentando a plataforma para estes

clientes que residem em outros municípios, ampliando a chance de aumentar seu tipo de público alvo e, posteriormente, disponibilizar os serviços em outros municípios.

Todas as análises e dados apresentados neste plano de negócios remetem à sua viabilidade no mercado. O que foi apresentado foram dados e análises estatísticas, os quais mudam constantemente, porém, os dados positivos encontrados durante todo o estudo da viabilidade do negócio apontam altas chances e oportunidades de atuação da *Rent a Hand*, revelando um mercado aberto e que, mesmo economicamente em recuperação, tem possibilidade de aumentar o consumo e, conseqüentemente o Produto Interno Bruto da região da Baixada Santista. Desta forma, há possibilidade do aumento na qualidade de vida da população da região.

Com base nos indicadores supracitados no item 7.2 deste estudo, foi possível demonstrar a viabilidade do negócio.

REFERÊNCIAS

ANA CARVALHO (São Paulo). Administradores.com. **As cinco forças de Porter**. 2014. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/as-cinco-forcas-de-porter>>. Acesso em: 06 set. 2019.

ANA NOGUEIRA. **Como anunciar no Instagram: o passo a passo para promover sua marca nessa rede social**. 2017. Disponível em: <<https://blog.hotmart.com/pt-br/como-anunciar-no-instagram/>>. Acesso em: 22 set. 2019.

ANDRÉ ROMANI (São Paulo). Veja. **Setor de serviços sustenta o crescimento do PIB de 2018**. 2019. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/economia/setor-de-servicos-sustenta-o-crescimento-do-pib-de-2018/>>. Acesso em: 01 set. 2019.

BRADERCO SEGUROS (Brasil). **Seguro de Acidentes Pessoais Premiável**. 2019. Disponível em: <https://wws.bradescoseguros.com.br/wps/portal/SHSG/home/produtos/produtoApp?gclid=Cj0KCQjwuNbsBRC-ARIsAAzITud0fvFXGE_R57a0M-1m-kHjz3vPWBk_FDRRrIGkajzhU2m2e7oe3GkaAo9SEALw_wcB>. Acesso em: 04 out. 2019.

BRASÍLIA. IPEA. **10/06/2019 10:57 Internet no Brasil reproduz desigualdades do mundo real**. 2019. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=34796&catid=10&Itemid=9>. Acesso em: 12 ago. 2019.

BRASIL. Constituição (2018). **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília, DF: Planalto, 14 ago. 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm>. Acesso em: 26 nov. 2019.

BRUNO LEE (São Paulo). Folha de S. Paulo. **Crise profissionaliza mercado de reparos**. 2017. Disponível em: <<https://www.portaldofranchising.com.br/noticias/crise-profissionaliza-mercado-de-reparos/>>. Acesso em: 04 set. 2019.

CONSTANTI, Giovanna. **JOSÉ PASTORE DISCUTE FUTURO DO MERCADO DE TRABALHO NO BRASIL**. 2019. Disponível em:

<<https://www.fea.usp.br/fea/noticias/jose-pastore-discute-futuro-do-mercado-de-trabalho-no-brasil>>. Acesso em: 29 set. 2019.

DARLAN ALVARENGA E DANIEL SILVEIRA (Brasil). G1 Globo. **Setor de serviços cresce 0,8% em julho e elimina perdas de junho**. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/09/12/setor-de-servicos-cresce-08percent-em-julho-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 28 out. 2019.

EMPLASA. **Sobre a RMBS**. 2019. Disponível em: <<https://emplasa.sp.gov.br/RMBS>>. Acesso em: 15 set. 2019.

ESTRATÉGIA Genérica de Michael Porter. Realização de Cadu Capella Reis. S.i: Youtube, 2016. (5 min.), Video, son., color. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=AT-LO15baFk>>. Acesso em: 22 set. 2019.

FABRÍCIO DE CASTRO (Brasil). Economia Uol. **Alta do PIB de 2019 permanece em 0,87%, aponta Focus... - Veja mais em** <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2019/10/07/alta-do-pib-de-2019-permanece-em-087-aponta-focus.htm?cmpid=copiaecola>. 2019.

Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2019/10/07/alta-do-pib-de-2019-permanece-em-087-aponta-focus.htm>>. Acesso em: 28 out. 2019.

FONSECA, Fernanda (Ed.). **Comunicação Integrada de Marketing. 2017**. Disponível em: <<https://sucessodocliente.blog/comunicacao-integrada-de-marketing/>>. Acesso em: 22 set. 2019.

FONTANARI, Katryne (Brasil). **APRENDA A CALCULAR HORAS TRABALHADAS**. 2019. Disponível em: <<https://guiaempreendedor.com/aprenda-a-calcular-horas-trabalhadas-de-uma-vez-por-todas/>>. Acesso em: 04 out. 2019.

HDO. **Competências em Help Desk / Service Desk Módulo I**. 2018. Disponível em: <http://www.hdo.com.br/v1/treinamentos/programa_competencias.html>. Acesso em: 29 set. 2019.

HOTMART. **Mix de marketing: o que são os 4ps e como eles podem te ajudar?**: Aprenda como gerar o desejo de compra aplicando estratégias de marketing!. 2018. Disponível em: <<https://blog.hotmart.com/pt-br/mix-de-marketing/>>. Acesso em: 20 set. 2019.

IBGE. **Pesquisa Anual de Serviços**. Disponível em: <<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/2577>>. Acesso em: 01 set. 2019.

IBGE. Brasil | Santos | São Paulo. 2019. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/santos/panorama>>. Acesso em: 15 set. 2019.

Jonas Valente. **Brasil é 5º país em ranking de uso diário de celulares no mundo**. 2019. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-01/brasil-foi-5o-pais-em-ranking-de-uso-diario-de-celulares-no-mundo>>. Acesso em: 30 set. 2019.

JONATHAN HECKLER (Rio Grande do Sul). Jornal do Comércio. **Consertos são saída para a crise**. 2017. Disponível em: <https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/2017/08/cadernos/empresas_e_negocios/580731-consertos-sao-saida-para-a-crise.html>. Acesso em: 07 set. 2019.

JORGE SECAF NETO (São Paulo). Setting Consultoria. **Como a aplicação das 5 forças de Porter em uma empresa ajuda a definir estratégias**. 2018. Disponível em: <<https://www.setting.com.br/blog/estrategia/aplicacao-5-forcas-porter-empresa/>>. Acesso em: 07 set. 2019.

MAURICIO GABRIEL DE OLIVEIRA (Brasil). Administradores.com. **As forças competitivas, as estratégias genéricas e a cadeia de valor de Michael Porter**. 2016. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/as-forcas-competitivas-as-estrategias-genericas-e-a-cadeia-de-valor-de-michael-porter>>. Acesso em: 22 set. 2019.

MICROSOFT. **STATE OF GLOBAL CUSTOMER SER**. 2016. Disponível em: <<https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/dynamics365-en-global-state-customer-service.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2019.

MILEV, Danilo. **Os sete princípios básicos da Contabilidade**. 2018. Disponível em: <<https://blog.sejakino.com.br/os-sete-principios-da-contabilidade/#targetText=S%C3%A3o%20sete%20princ%C3%ADpios%20b%C3%A1sicos%3A%20o,sua%20vez%2C%20demandam%20maior%20explica%C3%A7%C3%A3o.>>. Acesso em: 27 out. 2019.

NEILPATEL. **O Que São os 4 Ps do Marketing? Tudo Sobre o Conceito + Exemplos**. Disponível em: <<https://neilpatel.com/br/blog/4-ps-do-marketing/>>. Acesso em: 20 set. 2019.

NOGUEIRA, Alana. **Entenda por que é tão importante investir em serviços e cursos de help desk.** 2019. Disponível em: <<https://conteudo.movidesk.com/cursos-de-help-desk/>>. Acesso em: 29 set. 2019.

OLIVEIRA, Wallace. **Análise competitiva de mercado: entenda o modelo de forças de Porter e suas 5 variáveis.** 2014. Disponível em: <<https://www.venki.com.br/blog/modelo-de-forcas-de-porter/>>. Acesso em: 14 set. 2019.

PEREIRA, Wagner. **Os diversos setores de uma empresa: seus objetivos e competências.** 2014. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/os-diversos-setores-de-uma-empresa-seus-objetivos-e-competencias>>. Acesso em: 06 out. 2019.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Curso online de Operador de Help Desk.** Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/curso-online-redes-e-seguranca-operador-de-help-desk/p>>. Acesso em: 29 set. 2019.

PORTAL TOP FRANQUIAS (São Paulo). **FRANQUIA MASTER HOUSE.** 2017. Disponível em: <<https://www.portaltopfranquias.com.br/franquia/master-house/>>. Acesso em: 04 set. 2019.

PORTAL TOP FRANQUIAS (São Paulo). **MESMO NA CRISE, NEGÓCIOS DE SERVIÇOS DE REPAROS E REFORMAS CRESCEM.** 2017. Disponível em: <<https://www.portaltopfranquias.com.br/negocios-reparos-reformas-crescem/>>. Acesso em: 04 set. 2019.

RAFAEL RODRIGUES DA SILVA (São Paulo). **Pesquisa do IBGE revela que aumentou o número de usuários de internet no Brasil.** 2018. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/internet/pesquisa-do-ibge-revela-que-aumentou-o-numero-de-usuarios-de-internet-no-brasil-129545/>>. Acesso em: 09 ago. 2019.

REDAÇÃO, Espalhando. **Conheça seu usuário: como definir o público-alvo para o seu aplicativo.** 2017. Disponível em: <<https://divulgar-site.com/blog/conheca-seu-usuario-como-definir-o-publico-alvo-para-o-seu-aplicativo/>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

RODRIGUES, Louise. **67% dos brasileiros têm acesso à Internet; entenda.** 2019. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/06/33percent-dos-brasileiros-nao-tem-acesso-a-internet-entenda.ghtml>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

SBCOACHING (São Paulo). **MVP: Conceito, Como Definir, Exemplos e Importância nas Startups.** 2018. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/mvp/>>. Acesso em: 22 set. 2019.

SEBRAE (Santa Catarina). **O que é a experiência de compra?** 2017. Disponível em: <<https://blog.sebrae-sc.com.br/o-que-e-experiencia-de-compra/>>. Acesso em: 21 set. 2019.

SEBRAE. **Propriedade intelectual.** 2017. Disponível em: <<https://sucessodocliente.blog/comunicacao-integrada-de-marketing/>>. Acesso em: 22 set. 2019.

SILVA, Camila Monaro; MENEZES FILHO, Naercio; KOMATSU, Bruno. **Uma Abordagem sobre o Setor de Serviços na Economia Brasileira.** 2016. 34 f. Monografia (Especialização) - Centro de Políticas Públicas, Insper Instituto de Ensino e Pesquisa, São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2018/09/Abordagem-sobre-Setor-Servicos-Economia-Brasileira.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

SODEXO (Brasil). **Pesquisa do Preço Médio da Refeição 2019.** 2019. Disponível em: <<http://www.precomediosodexo.com.br/>>. Acesso em: 04 out. 2019.

SOUZA, Dércia Antunes de et al. **ANÁLISE DA MATRIZ BOSTON CONSULTING GROUP: BCG COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA EM EMPRESAS DO SETOR DE INFORMÁTICA.** In: AEDB: XIV SEGET SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA., 14., 2017, Rezende. **Artigo.** Rezende: Aedb, 2017. v. 1, p. 1 - 10. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos17/1242597.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2019.

TRABALHISTA, Guia. **NR 17 - NORMA REGULAMENTADORA 17.** Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17.htm>>. Acesso em: 30 set. 2019.

USEMOBILE. **SEM PATRÃO: CONHEÇA O APP PARA PRESTADORES E CONTRATANTES.** 2018. Disponível em: <<https://usemobile.com.br/sem-patrao-app/>>. Acesso em: 08 set. 2019

WALLACE OLIVEIRA (São Paulo). Venki. **Análise competitiva de mercado: entenda o modelo de forças de Porter e suas 5 variáveis.** 2014. Disponível em: <<https://www.venki.com.br/blog/modelo-de-forcas-de-porter/>>. Acesso em: 06 set. 2019.

XERPA. **Recrutamento e seleção: o que é, processos e técnicas.** 2019. Disponível em: <<https://www.xerpa.com.br/blog/recrutamento-e-selecao/>>. Acesso em: 06 out. 2019.

4HD. **Consultoria em Help Desk e Service Desk.** Disponível em: <<https://www.4hd.com.br/consultoria/>>. Acesso em: 29 set. 2019.

APÊNDICES

Apêndice 1 – DRE 2020.....	127
Apêndice 2 – DRE anual 2020 – 2024	128
Apêndice 3 – Cálculo Depreciação 2020	129
Apêndice 4 – Cálculo de Depreciação 2020 – 2024	130
Apêndice 5 – Orçamento Administrativo Financeiro 2020	131
Apêndice 6 - Despesas Fianceiras 2020.....	132
Apêndice 7 – <i>Business Model Canvas</i>	133

DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	2020
Receita de vendas total	34.362,00	36.080,10	37.884,11	39.778,31	41.767,23	43.855,59	46.048,37	48.350,78	50.768,32	53.306,74	55.972,08	58.770,68	546.944,30
- Receita com mercadorias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Receita com serviços	34.362,00	36.080,10	37.884,11	39.778,31	41.767,23	43.855,59	46.048,37	48.350,78	50.768,32	53.306,74	55.972,08	58.770,68	546.944,30
(-) Impostos sobre vendas	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(8.887,84)	(106.654,14)
Receita líquida de Vendas	25.474,16	27.192,26	28.996,26	30.890,47	32.879,38	34.967,74	37.160,52	39.462,94	41.880,48	44.418,90	47.084,23	49.882,84	440.290,16
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Custo dos serviços prestados	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(744,00)	(8.928,00)
(=) Margem de Contribuição Total	24.730,16	26.448,26	28.252,26	30.146,47	32.135,38	34.223,74	36.416,52	38.718,94	41.136,48	43.674,90	46.340,23	49.138,84	431.362,16
(-) Custos Fixos	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(27.950,00)	(335.400,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(15.927,00)
(=) Lucro Bruto	(4.547,09)	(2.828,99)	(1.024,99)	869,22	2.858,13	4.946,49	7.139,27	9.441,69	11.859,23	14.397,65	17.062,98	19.861,59	80.035,16
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Despesas Administrativas	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(2.059,90)	(24.718,80)
(=) EBITDA	(6.606,99)	(4.888,89)	(3.084,89)	(1.190,68)	798,23	2.886,59	5.079,37	7.381,79	9.799,33	12.337,75	15.003,08	17.801,69	55.316,36
(-) Depreciação	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(400,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(6.865,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(6.105,33)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	(13.872,32)	(11.394,22)	(9.590,22)	(7.696,01)	(5.707,10)	(3.618,74)	(1.425,96)	876,46	3.294,00	5.832,42	8.497,75	11.296,36	(23.507,60)
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Lucro Líquido	(13.872,32)	(11.394,22)	(9.590,22)	(7.696,01)	(5.707,10)	(3.618,74)	(1.425,96)	876,46	3.294,00	5.832,42	8.497,75	11.296,36	(23.507,60)

Apêndice 1 – DRE 2020

Demonstrativos Financeiros					
DEMONSTRAÇÃO DO RESULT. DO EXERC.	2020	2021	2022	2023	2024
Receita de vendas total	546.944,30	673.007,94	827.619,27	1.017.154,81	1.249.399,79
- Receita com mercadorias	-	-	-	-	-
- Receita com serviços	546.944,30	673.007,94	827.619,27	1.017.154,81	1.249.399,79
(-) Impostos sobre vendas	(106.654,14)	(131.236,55)	(161.385,76)	(198.345,19)	(243.632,96)
Receita líquida de Vendas	440.290,16	541.771,39	666.233,51	818.809,62	1.005.766,83
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Custo dos serviços prestados	(8.928,00)	(8.928,00)	(8.928,00)	(8.928,00)	(8.928,00)
(=) Margem de Contribuição Total	431.362,16	532.843,39	657.305,51	809.881,62	996.838,83
(-) Custos Fixos	(335.400,00)	(443.184,00)	(443.184,00)	(443.184,00)	(443.184,00)
(-) Custos Variáveis de Treinamento	(15.927,00)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)	(1.327,25)
(=) Lucro Bruto	80.035,16	89.659,39	214.121,51	366.697,62	553.654,83
(-) Despesas Comerciais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Despesas Administrativas	(24.718,80)	(24.718,80)	(24.718,80)	(24.718,80)	(24.718,80)
(=) EBITDA	55.316,36	64.940,59	189.402,71	341.978,82	528.936,03
(-) Depreciação	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)
(-) Despesas Financeiras	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)	(74.023,96)
(=) Lucro Antes dos Impostos	(23.507,60)	(13.883,37)	110.578,75	263.154,86	450.112,07
(-) Impostos sobre o lucro (IR e CSL)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Lucro Líquido	(23.507,60)	(13.883,37)	110.578,75	263.154,86	450.112,07

Apêndice 2 – DRE anual 2020 – 2024

Demonstrativos Financeiros															
Ativo Imobilizado	Valor histórico do ativo	% Depreciação a.a.	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	2020
Sala Comercial (Alugada)	30.000,00	0%	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	30.000,00
Computadores	24.000,00	20%	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00
Servidores (Alugados)	8.928,00	0%	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	744,00	8.928,00
Reserva de Caixa	12.000,00	0%	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00
Total			4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	4.644,00	55.728,00

Apêndice 3 – Cálculo Depreciação 2020

Demonstrativos Financeiros							
Ativo Imobilizado	Valor histórico do ativo	% Depreciação a.a.	2020	2021	2022	2023	2024
Sala Comercial (Alugada)	30.000,00	0%	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00
Computadores	24.000,00	20%	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00	4.800,00
Servidores (Alugados)	8.928,00	0%	8.928,00	8.928,00	8.928,00	8.928,00	8.928,00
Reserva de Caixa	12.000,00	0%	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00
Total			55.728,00	55.728,00	55.728,00	55.728,00	55.728,00

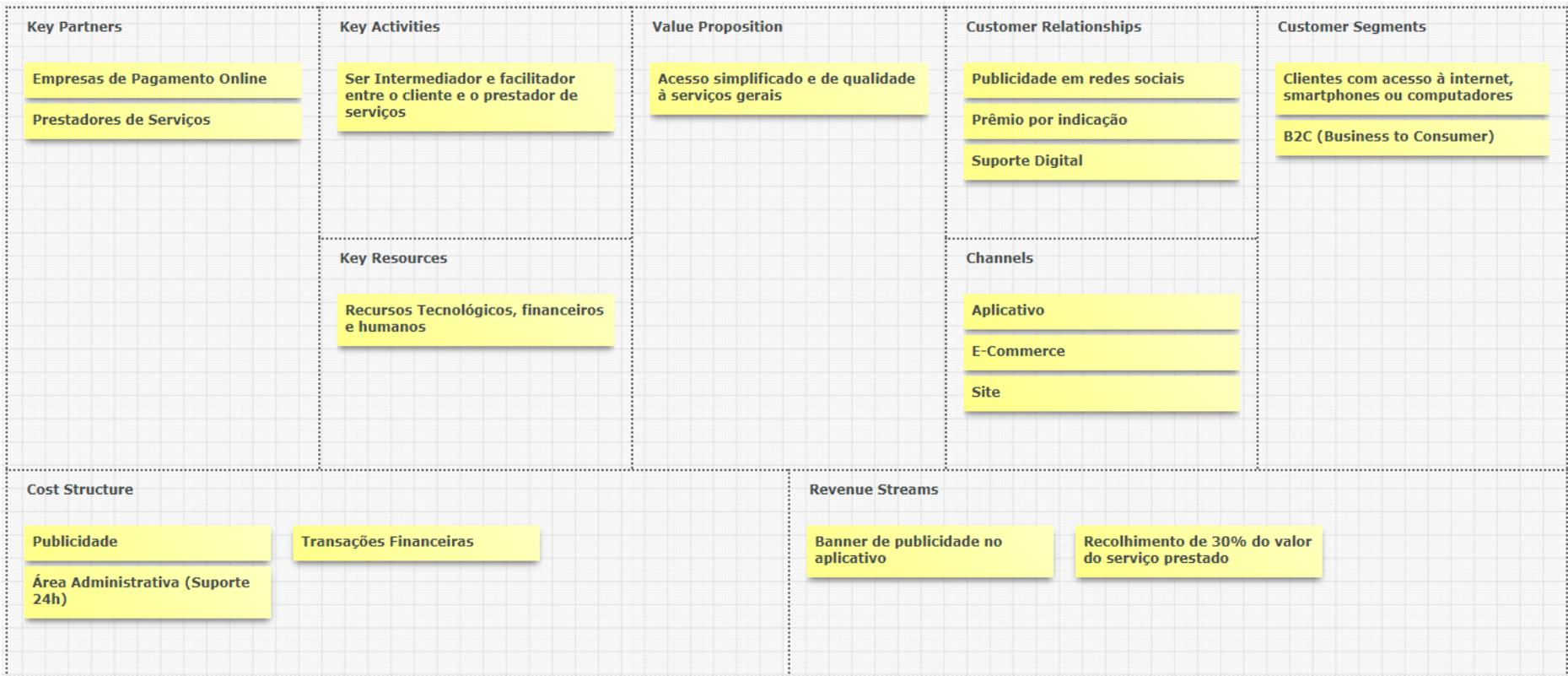
Apêndice 4 – Cálculo de Depreciação 2020 – 2024

ORÇAMENTO Administrativo Financeiro- R\$														
Conta	Descrição	(P) Jan	(P) Fev	(P) Mar	(P) Abr	(P) Mai	(P) Jun	(P) Jul	(P) Ago	(P) Set	(P) Out	(P) Nov	(P) Dez	Total
	Serviços de Comunicações													
4441	Telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4442	Correios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4443	Internet	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	559,90	6.718,80
4444	TV a Cabo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Soma	Serviços de Comunicações	559,90	6.718,80											
	Outros Materiais													
4221	Material de Limpeza	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	3.000,00
4222	Higiene Pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4223	Ferramentas e Acessórios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4224	Utensílios Não Ativados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4225	Alimentos e Ingredientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4226	Copeiragem e Café	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00
4227	Combustíveis e Lubrificantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4228	Impressos e Materiais de Expediente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4229	Material de Consumo	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	9.000,00
Total	Outros Materiais	1.500,00	18.000,00											
Total Geral do Centro de Custo		2.059,90	24.718,80											

Apêndice 5 – Orçamento Administrativo Financeiro 2020

Modalidades de despesas financeiras	Valor	Taxas mensais praticadas	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	2020	2021	2022	2023	2024
Custo do empréstimo	200.000,00		3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	3.333,33	39.999,96	39.999,96	39.999,96	39.999,96	39.999,96
Juros sobre empréstimo	200.000,00	1,14%	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	2.280,00	27.360,00	27.360,00	27.360,00	27.360,00	27.360,00
IOF		0,25%	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	492,00	6.664,00	5.904,00	5.904,00	5.904,00	5.904,00
Total das despesas financeiras			6.105,33	74.023,96	73.263,96	73.263,96	73.263,96	73.263,96											

Apêndice 6 - Despesas Financeiras 2020



Apêndice 7 – Business Model Canvas