

STRONG BUSINESS SCHOOL

Aline Gomes
Camila Magalhães
Dayane Sanches
Felipe Moreno
Larissa Xavier

TÓPICOS 2: DESBUROCRATIZA

Santo André
2024

Aline Gomes
Camila Magalhães
Dayane Sanches
Felipe Moreno
Larissa Xavier

TÓPICOS 2: DESBUROCRATIZA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência para a obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas da faculdade Strong Business School – FGV.

Orientador: Prof. Eduardo Vilas Boas

Santo André
2024

Aline Gomes
Camila Magalhães
Dayane Sanches
Felipe Moreno
Larissa Xavier

Santo André, 12 de Junho de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Orientador, Eduardo Pinto Vilas Boas
STRONG BUSINESS SCHOOL

Professora Danielle Guglieri Lima
STRONG BUSINESS SCHOOL

Professor Mario Kuniy
STRONG BUSINESS SCHOOL

DEDICATÓRIA

À nossa família, amigos e professores, cujo apoio, amor, orientação e incentivo foram fundamentais em nossa jornada acadêmica, expressamos nosso sincero agradecimento por contribuírem para o nosso sucesso.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de expressar nossa profunda gratidão a Deus e às nossas famílias, por seu amor incondicional, apoio constante e compreensão durante este percurso acadêmico.

Agradecemos especialmente ao nosso professor orientador, Eduardo Vilas Boas, pela sua orientação sábia, paciência e dedicação incansável, que foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho.

Também expressamos nossa gratidão aos professores Marco Antonio Frabetti e Ivone Maria de Andrade Beloto pela contribuição valiosa em nossas discussões e pelo incentivo ao nosso trabalho acadêmico.

À banca examinadora, pelo tempo dedicado à análise criteriosa deste trabalho e pelos insights e sugestões que contribuíram para sua melhoria.

Por fim, agradecemos à Faculdade Strong Business School pela oportunidade de aprendizado e pela qualidade do ensino que nos proporcionaram ao longo deste curso.

A todos vocês, nosso mais sincero agradecimento por fazerem parte desta jornada e por contribuírem para o nosso sucesso.

EPÍGRAFE

"O conhecimento é a única riqueza
que cresce quando compartilhada."

- Sócrates

RESUMO

O presente trabalho propõe uma análise de uma ideia no setor de serviços. A Desburocratiza tem como objetivo facilitar a contratação de serviços de forma rápida e eficiente, visando simplificar processos burocráticos para os clientes. Será oferecida uma ampla gama de serviços especializados, que incluem abertura de empresas, regularização fiscal, assessoria contábil, elaboração de contratos, regularização imobiliária, planejamento tributário e assistência legal para empreendedores. A pesquisa explora a viabilidade e os desafios desse negócio, considerando a mudança de paradigma neste universo e sua importância. Além disso, o trabalho adota uma abordagem prática, incluindo projeções financeiras detalhadas, estratégias de gestão de pessoal e uma análise crítica do mercado.

Palavras chave: Desafios, Eficiência, Solução, Serviços, Viabilidade.

ABSTRACT

This paper proposes an analysis of an idea in the service sector. Desburocratiza aims to facilitate the hiring of services quickly and efficiently, with the goal of simplifying bureaucratic processes for clients. It will offer a wide range of specialized services, including company incorporation, tax regularization, accounting advisory, contract drafting, real estate regularization, tax planning, and legal assistance for entrepreneurs. The research explores the feasibility and challenges of this business, considering the paradigm shift in this field and its significance. Additionally, the work adopts a practical approach, including detailed financial projections, personnel management strategies, and a critical market analysis.

Keywords: Challenges, Efficiency, Solution, Services, Viability.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Você já teve dificuldade ao lidar com questões burocráticas em seu negócio ou vida pessoal?.....	40
Gráfico 2: Você já contratou algum profissional para ajudar a solucionar essas questões?.....	41
Gráfico 3: Quanto tempo levou até encontrar um bom profissional?.....	42
Gráfico 4 Atualmente você acha difícil encontrar profissionais que sejam qualificados e que possam ofertar o serviço para você de maneira fácil?.....	43
Gráfico 5: Você consideraria utilizar uma plataforma que conecta clientes a profissionais qualificados, capazes de oferecer soluções personalizadas para qualquer tipo de negócio (independentemente do ramo de atuação) e também para pessoa física?.....	44
Gráfico 6: Nesse contexto, você se aplicaria como contratante ou como profissional a oferecer o serviço?.....	44
Gráfico 7: Como profissional, você teria interesse em oferecer os seus serviços através do nosso site?.....	45
Gráfico 8: Se caso você precisasse contratar algum serviço específico, qual das áreas abaixo seria mais interessante para você?.....	46
Gráfico 9: Para você, o que é mais importante antes de contratar um serviço online?.....	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Negócio CANVAS.....	14
Figura 2: Matriz BCG.....	56
Figura 3: Peças publicitárias Desburocratiza.....	60
Figura 4:Peças publicitárias Desburocratiza.....	61
Figura 5: Peças publicitárias Desburocratiza.....	61
Figura 6: Logotipo Desburocratiza.....	62
Figura 7: Estrutura Organizacional.....	67

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Relação das vantagens e desvantagens dos principais concorrentes.....	34
Tabela 2: Quais foram essas dificuldades?.....	41
Tabela 3 - Previsão de Demanda dentro de 5 anos.....	64
Tabela 4: Headcount.....	68
Tabela 5: Cargos e Salários.....	69
Tabela 6: Faturamento anual – Desburocratiza.....	74
Tabela 7: Faturamento mensal – Desburocratiza.....	74
Tabela 8: Demonstração de despesas e impostos.....	75
Tabela 9: Previsão para DRE.....	77
Tabela 10: Demonstração do fluxo de caixa.....	77
Tabela 10: Demonstração do fluxo de caixa.....	78

SUMÁRIO

1 VIABILIDADE DA IDEIA DO NEGÓCIO	14
1.1 PROPOSTA DE VALOR.....	14
1.1.2 Segmentos de mercado	15
1.1.3 Canais de distribuição	16
1.1.4 Relacionamento com consumidores.....	17
1.1.5 Fontes de receita.....	18
1.1.6 Recursos principais	18
1.1.7 Atividades principais.....	19
1.1.8 Parcerias principais	20
1.1.9 Estrutura de custos.....	21
1.2 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE DA IDEIA DO NEGÓCIO	21
2. DADOS GERAIS DO EMPREENDIMENTO	23
2.1 NOME DA EMPRESA	23
2.2 LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA.....	23
2.3. RESUMO DA MODALIDADE DO NEGÓCIO.....	23
2.4 SETORES DE ATIVIDADES DA EMPRESA.....	23
2.5 DADOS DOS EMPREENDEDORES	23
2.6 MISSÃO DA EMPRESA E OS VALORES ORGANIZACIONAIS	24
2.6.1 Valores Organizacionais	25
2.7 FORMA JURÍDICA E ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO	25
2.8 CAPITAL SOCIAL E FONTE DE RECURSOS.....	26
3. VIABILIDADE ESTRATÉGICA	27
3.1 ESTUDO DO MERCADO-ALVO (DADOS SECUNDÁRIOS).....	27
3.1.1 Mercado Atual.....	27
3.1.2 Histórico do Mercado	28
3.1.3 Projeções Futuras	29
3.1.4 Tendências de Mercado.....	30
4 ESTUDO DOS CLIENTES (DADOS SECUNDÁRIOS)	31
4.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DOS CLIENTES.....	31
4.2 MOTIVOS QUE LEVARAM OS CLIENTES A CONSUMIR OS PRODUTOS OU SERVIÇOS DA EMPRESA.....	32
4.2.1 Reconhecimento do problema	32
4.2.2 Busca de informações.....	32
4.2.3 Avaliação de alternativas	32

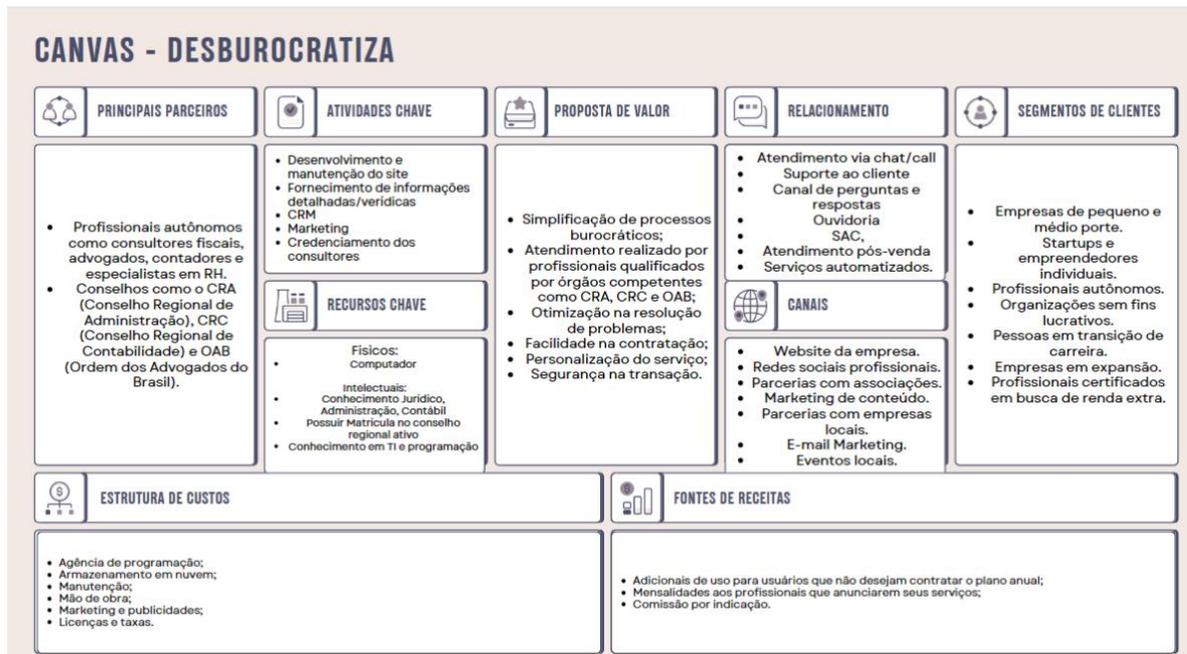
4.2.4	Decisão de compra.....	33
4.2.5	Comportamento pós-compra	33
4.3	ANÁLISE DO AMBIENTE GERAL POR MEIO DO MODELO DAS CINCO FORÇAS COMPETITIVAS DE PORTER (2004).....	33
4.3.1	Estudo dos concorrentes.....	33
4.3.2	Estudo dos fornecedores	36
4.3.3	Estudo da barganha dos consumidores	37
4.3.4	Estudo de novos entrantes	37
4.3.5	Estudo de substitutos	39
4.4	PESQUISA DE CAMPO	40
4.5	ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE ESTRATÉGICA.....	47
5.	VIABILIDADE OPERACIONAL.....	48
5.1	MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRODUÇÃO	48
5.2	PROJEÇÃO DA CAPACIDADE PRODUTIVA, COMERCIAL E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	48
5.2.1	Principais Fornecedores.....	49
5.2.2	Plano logístico e de distribuição	50
5.2.3	Análise e Diagnóstico da Viabilidade Operacional.....	51
6.	VIABILIDADE MERCADOLÓGICA.....	53
6.1	PLANO DE MARKETING	53
6.1.1	Produtos e Serviços	53
6.1.2	Matriz BCG	54
6.1.3	MVP	56
6.1.4	Preço.....	57
6.1.5	Promoção.....	59
6.1.6	Gestão de Marca	62
6.1.7	Posicionamento da marca.....	63
6.2	PREVISÃO E MENSURAÇÃO DE DEMANDAS.....	64
6.3	ESTIMATIVA DE GASTOS	65
6.3.1	Análise e diagnóstico da viabilidade mercadológica.....	66
7	VIABILIDADE DO CAPITAL HUMANO	67
7.1	PROJEÇÃO DE COLABORADORES.....	67
7.1.1	Organograma.....	67
7.1.2	Headcount.....	68
7.2	PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS.....	68
7.2.1	Remuneração	68

7.2.2 Treinamento e Desenvolvimento	69
7.2.3. Segurança do Trabalho.....	70
7.3 ESTIMATIVA DE GASTOS COM CAPITAL HUMANO (FIXOS E VARIÁVEIS): ESTIMATIVA DE CUSTOS INICIAIS	71
7.4 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE DE CAPITAL HUMANO.....	72
8 VIABILIDADE FINANCEIRA	73
8.1 PLANO FINANCEIRO	73
8.1.1 Pressupostos da análise financeira	73
8.1.2 Cálculo do investimento total	73
8.1.3 Estimativa do faturamento mensal para os próximos 5 anos	73
8.1.4 Estimativa mensal dos custos fixos e variáveis, despesas, tributação e investimentos para os próximos 5 anos.....	75
8.1.5 Demonstrativo de resultados mensal para os próximos 5 anos	76
8.1.6 Estimativa do fluxo de caixa futuro mensal para os próximos 5 anos.....	77
8.1.7 Cálculo e análise dos Indicadores de viabilidade financeira	77
8.1.8 Cenário (otimista e pessimista).....	78
8.2 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE FINANCEIRA	78
9 VIABILIDADE DO NEGÓCIO	81
CONCLUSÃO	82
REFERÊNCIAS	83

1 VIABILIDADE DA IDEIA DO NEGÓCIO

A figura 1 ilustra o Business Model Canvas da empresa Desburocratiza. Logo abaixo, há uma explicação detalhada dos tópicos e itens:

Figura 1: Modelo de negócio CANVAS



Fonte: Autoria própria, 2024.

1.1 PROPOSTA DE VALOR

Na Desburocratiza, o tempo e a energia das pessoas são preciosos. Por isso, seu papel é oferecer ajuda em simplificar e agilizar cada etapa dos processos burocráticos para indivíduos e empresas. Nosso objetivo é oferecer uma intermediação eficiente e especializada, conectando clientes a profissionais certificados nas áreas jurídica, contábil e de recursos humanos. Nossos serviços abrangem desde a abertura de empresas e regularização fiscal até a elaboração de contratos e consultoria em recursos humanos, entre outros.

Nosso trabalho é ser uma ponte confiável entre profissionais qualificados e contratantes, proporcionando uma experiência descomplicada e focada na otimização do tempo e recursos dos nossos clientes.

Os profissionais especializados são certificados pelos órgãos competentes como CRA, CRC, OAB e outros, que estarão disponíveis para assumir o fardo das tarefas burocráticas que consomem tanto tempo e esforço. Com a intermediação instantânea entre contratantes e profissionais, podemos garantir que cada aspecto do negócio esteja em boas mãos.

Além disso, o site conta com a cláusula de “termos de uso”, que possui validade pela sua própria natureza, visando não trazer prejuízo ao aderente e ao fornecedor, de forma que a plataforma responderá solidariamente pelos danos causados. Outra forma de proteção às partes serão os contratos digitais elaborados dentro do site, pois possuem também validade jurídica.¹

A Desburocratiza não apenas facilita a sua jornada empreendedora, mas também proporciona tranquilidade e segurança, sabendo que a empresa está em conformidade com todas as regulamentações, impostos e bem cuidada por profissionais qualificados.

O objetivo principal é proporcionar tranquilidade e segurança, sabendo que as obrigações estão em boas mãos, focando no que realmente importa para alcançar as metas, seja no mundo dos negócios ou na vida pessoal. Assim, é possível libertar-se das complexidades burocráticas e proporcionando mais facilidade no dia a dia.

1.1.2 Segmentos de mercado

A Desburocratiza tem como objetivo principal reunir uma ampla variedade de clientes que necessitam de serviços especializados para lidar com tarefas burocráticas de forma eficiente e segura. Para atingir essa meta, busca-se contar com profissionais qualificados e certificados, garantindo que todas as demandas sejam tratadas com conformidade legal e financeira. Isso permite que os usuários desse serviço possam direcionar seus esforços para suas atividades principais, sem se preocupar com questões administrativas.

Como fornecedor dos serviços oferecidos pela plataforma, podem ser citadas pessoas que estão em transição de carreira e buscam uma fonte adicional de renda.

¹ Disponível em: <https://cnnbrasil.com.br/internacional/no-canada-emoji-de-joinha-vale-como-assinatura-decide-juiz/> acessado em 06 de maio de 2024

Essas pessoas podem oferecer suas habilidades e conhecimentos para atender às necessidades dos clientes da Desburocratiza.

Por outro lado, como consumidores dos serviços, a plataforma atende a uma ampla gama de clientes, incluindo empresas de pequeno e médio porte, organizações sem fins lucrativos, empresas em fase de expansão e profissionais autônomos. Esses consumidores podem variar desde aqueles com CNPJ estabelecido até pessoas físicas que necessitam de assistência em questões burocráticas. Essa diversidade de consumidores reflete a versatilidade e abrangência dos serviços oferecidos pela Desburocratiza, atendendo às diferentes necessidades e demandas do mercado.

1.1.3 Canais de distribuição

Os canais de distribuição desempenham o papel fundamental na capacidade da plataforma de alcançar tanto empresas quanto indivíduos que demandam serviços especializados para lidar com tarefas burocráticas, ao mesmo tempo em que oferecem oportunidades de renda adicional para profissionais qualificados. Estes canais são cuidadosamente selecionados e integrados para garantir uma abordagem abrangente e eficaz.

Para atingir esse objetivo, a plataforma utilizará diversos canais de distribuição. Em primeiro lugar, será feito uso do website da empresa, que servirá como um ponto central para os clientes em potencial conhecerem os serviços oferecidos, entenderem a proposta de valor e realizarem transações. O site será projetado de forma a oferecer uma experiência intuitiva e informativa aos usuários.

Além disso, um aplicativo próprio será desenvolvido, proporcionando aos clientes uma maneira conveniente e acessível de acessar os serviços da plataforma a partir de dispositivos móveis, como smartphones e tablets. Isso visa aumentar a conveniência e a acessibilidade dos serviços, adaptando-se aos hábitos modernos de consumo.

As redes sociais profissionais também serão exploradas como um canal de distribuição eficaz. A presença ativa nessas plataformas permitirá à empresa alcançar um público mais amplo, envolver-se com potenciais clientes e profissionais qualificados, e construir uma comunidade em torno dos serviços oferecidos.

O e-mail marketing será utilizado como uma ferramenta para alcançar clientes existentes e potenciais, fornecendo informações relevantes, atualizações sobre os serviços e ofertas especiais. Essa abordagem visa manter os clientes engajados e informados, além de incentivar a participação contínua na plataforma.

Além disso, a plataforma buscará estabelecer parcerias estratégicas com associações profissionais, empresas locais e participará ativamente em eventos relevantes do setor. Essas parcerias e participações em eventos proporcionarão oportunidades adicionais de networking, acesso a novos públicos-alvo e credibilidade por meio de associações com organizações respeitáveis e reconhecidas no mercado.

Em conjunto, esses canais de distribuição formam uma abordagem abrangente e integrada, permitindo que a plataforma alcance efetivamente seus clientes-alvo, ofereça serviços de qualidade e crie oportunidades significativas tanto para os prestadores de serviços quanto para os consumidores.

1.1.4 Relacionamento com consumidores

É extremamente importante manter o contato com os clientes de modo que se sintam acolhidos e confiantes para continuarem utilizando os serviços da plataforma, com isso são oferecidos os seguintes canais:

- *Atendimento via Chat/Call:* haverá prestação de serviço de atendimento ao cliente por meio de chat online. Essa abordagem permite uma comunicação direta e em tempo real, possibilitando a resolução rápida de dúvidas, problemas ou solicitações;
- *Canal de Perguntas e Respostas:* trata-se de um canal offline, onde os clientes podem encontrar respostas para perguntas frequentes. Pode incluir documentação técnica, seções de perguntas frequentes (FAQs);
- *Ouvidoria:* a Ouvidoria é um canal independente dentro da empresa, cuja função será receber e tratar reclamações, sugestões, elogios ou dúvidas mais complexas que não foram resolvidas pelos canais tradicionais de atendimento ao cliente;

- SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente): o SAC é um canal geral de atendimento ao cliente que abrangerá diferentes formas de comunicação, como telefone, e-mail, chat online, entre outros. Para fornecer suporte e solucionar questões relacionadas aos serviços prestados pela empresa;
- Serviços Automatizados: refere-se à implementação de sistemas automatizados, como *chatbots*, respostas automáticas de e-mail. Esses serviços visam oferecer respostas rápidas a consultas simples, otimizando o tempo e a eficiência do atendimento ao cliente;
- Pesquisa de satisfação: a pesquisa de satisfação é um canal que será utilizado para coletar feedback e opiniões dos clientes, usuários ou membros. O objetivo principal é avaliar o nível de satisfação em relação aos serviços ou experiências fornecidos pela empresa.

1.1.5 Fontes de receita

A fonte de receita da Desburocratiza envolve a comissão por contratação, ou seja, quando um usuário contrata um profissional por meio do site, a empresa irá receber uma comissão sobre o valor do serviço. A comissão corresponde a 35% do valor do serviço, sendo uma porcentagem do pagamento feito pelo cliente ao profissional, esse percentual foi baseado em plataformas com modelo de negócios parecido.

A contratação do serviço estará diretamente ligada ao site. Para cada serviço e especificação, haverá uma faixa de valores para cada dimensão de serviço, sendo acordado o custo final após análise da situação, também diretamente na plataforma. O valor de comissão será extraído e repassado ao restante ao profissional. O dinheiro das vendas será armazenado na conta do vendedor dentro do site. O valor é creditado na conta do vendedor após a entrega do serviço

1.1.6 Recursos principais

Principais recursos que serão necessários para a criação da empresa são:

- **Físicos:** computadores com boa configuração para que possam utilizar programação para a manutenção e atualização do site;
- **Recursos de conhecimento:** conhecimento Jurídico, conhecimento de administração e áreas correlacionadas como Contabilidade, Marketing e conhecimento de criação de marketing e desenvolvimento de sites;
- **Recursos monetários:** recurso financeiro para abertura e financiamento da empresa no início.

1.1.7 Atividades principais

As atividades principais envolvem:

- **Desenvolvimento e Manutenção do Site:** esse tópico refere-se ao processo de criação e atualização contínua do site. O desenvolvimento envolve a criação da estrutura, design, funcionalidades e integrações necessárias para atender aos objetivos da organização. A manutenção, por sua vez, compreende a atualização regular do conteúdo, correção de bugs, implementação de novas funcionalidades e garantia da segurança do site;
- **Fornecimento de Informações Detalhadas/Verídicas:** esse tópico está relacionado à garantia de que as informações disponibilizadas pela empresa, seja no site, materiais promocionais ou interações diretas, sejam precisas, detalhadas e verdadeiras. Isso é fundamental para construir a confiança dos clientes e parceiros, além de cumprir com requisitos éticos e legais;
- **CRM (Customer Relationship Management):** o CRM refere-se à gestão do relacionamento com o cliente. Isso inclui estratégias, processos e tecnologias utilizadas para interagir com os clientes,

entender suas necessidades, melhorar a satisfação e, conseqüentemente, impulsionar nossa plataforma;

- **Marketing/Redes Sociais:** esse tópico aborda as estratégias de marketing adotadas pela empresa, incluindo atividades em redes sociais. Isso engloba a criação de campanhas publicitárias, a promoção da marca, o engajamento com o público-alvo nas redes sociais, o monitoramento de tendências e a análise de métricas para avaliar o desempenho das estratégias de marketing;
- **Credenciamento dos consultores:** o credenciamento dos consultores refere-se ao processo pelo qual os profissionais serão oficialmente reconhecidos e autorizados pela empresa para representar e oferecer serviços em seu nome. Esse procedimento é crucial para garantir que os consultores atendam aos padrões e requisitos estabelecidos pela organização.

1.1.8 Parcerias principais

Os nossos principais parceiros são:

1. Profissionais autônomos: parcerias com profissionais autônomos, como consultores fiscais, advogados, contadores e especialistas em RH, ampliando a gama dos nossos serviços. Em troca da parceria, será oferecido: Acesso a uma base de clientes qualificados e em potencial, proporcionando visibilidade e oportunidades de negócios para os parceiros;

2. Promoção e destaque dos serviços dos parceiros no site;

3. Suporte e assistência técnica para os parceiros, garantindo uma experiência de parceria eficaz e bem-sucedida;

4. Conselhos Profissionais: Conselhos como o CRA (Conselho Regional de Administração), CRC (Conselho Regional de Contabilidade) e OAB (Ordem dos Advogados do Brasil). Eles fornecem orientação, acesso a recursos educacionais e até mesmo ajudam na certificação de profissionais.

Em troca da parceria, será oferecido: colaboração em projetos conjuntos que visem melhorar a regulamentação, promover o desenvolvimento econômico ou resolver questões específicas dentro de determinadas indústrias ou setores. Incluindo a participação dos nossos profissionais que podem se inscrever e participar de grupos de trabalho, comitês consultivos ou iniciativas de pesquisa.

Também será disponibilizado apoio na Comunicação e Divulgação de informações importantes para o público em geral, envolvendo o desenvolvimento de materiais educacionais, campanhas de conscientização ou a organização de eventos e seminários voltados para a comunidade profissional e empresarial.

1.1.9 Estrutura de custos

Os custos envolvidos são diretos, indiretos e variáveis, como o custo de contratação de uma agência ou equipe de desenvolvedores para criar o aplicativo, custos com a infraestrutura e hospedagem para hospedar dados do site, manutenções do site para correções de bugs e melhorias, custo para manter o site funcionando corretamente e atualizado com as últimas tecnologias. Outros custos relevantes são marketing e aquisição de usuários, publicidade e promoção, equipe de salários e licenças e taxas de Software para usar bibliotecas ou ferramentas específicas.

1.2 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE DA IDEIA DO NEGÓCIO

O investimento será no setor de “Consultorias”, um canal para facilitar o acesso a profissionais tanto para pequenas empresas quanto para pessoas físicas que buscam orientações de profissionais credenciados e regulamentados para desempenhar o papel. Hoje, muitas pessoas dependem de indicações de amigos, colegas ou familiares para que cheguem a um profissional que pode resolver pequenos problemas ou dúvidas de como seguir em determinadas situações. Além disso, dependem de um conhecimento em uma área correlacionada.

Visando resolver essa dificuldade de acesso, a Desburocratiza será uma plataforma que irá ajudar neste acesso, onde o usuário irá buscar o serviço e o acesso a um consultor será facilitado. Este poderá auxiliá-lo na solução ou oferecendo a indicação correta por um preço justo, garantindo confiabilidade e a solução que atenderá a solicitação do cliente.

O foco da empresa será o atendimento da parcela que não possui este fácil acesso, problema passado por muitas pessoas que vemos no decorrer dos dias e do nosso convívio. A empresa busca atender a esse público com uma abordagem simples, um site que pode ser facilmente encontrado em canais de busca e assim facilitar o acesso a todas as idades, principalmente o público mais velho, que não possui tanta afinidade com rede sociais e ainda se utilizam de meios de busca convencionais.

Dessa forma, será realizado um contrato de confidencialidade entre o consultor e o contratante para assim garantir que toda e qualquer negociação dentro de nossa plataforma garanta a segurança dos dados fornecidos e a privacidade dos envolvidos.

2. DADOS GERAIS DO EMPREENDIMENTO

2.1 NOME DA EMPRESA

O nome da empresa será DESBUROCRATIZA LTDA.

2.2 LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA

O registro da empresa será com sede física na Rua das Figueiras, 1277 - cidade de Santo André, São Paulo.

2.3. RESUMO DA MODALIDADE DO NEGÓCIO

A empresa irá atuar no ramo de serviços de intermediação e facilitação de processos burocráticos.

2.4 SETORES DE ATIVIDADES DA EMPRESA

A Desburocratiza atua no setor de serviços.

2.5 DADOS DOS EMPREENDEDORES

1. Cargo: Diretoria de Recursos Humanos

Aline: Possui experiência em gestão de pessoas e recrutamento. É responsável pela gestão de recursos humanos da Desburocratiza, incluindo a contratação de novos talentos, desenvolvimento de políticas e práticas de RH, administração de benefícios e implementação de programas de retenção de funcionários.

2. Cargo: Diretoria Comercial/Marketing

Camila: Tem experiência na área comercial, com habilidades em atendimento ao cliente e suporte. Ela é responsável por garantir a satisfação dos consumidores,

estabelecendo processos eficientes de atendimento, para garantir uma experiência positiva para os usuários. Além disso, possui expertise em estratégias de marketing digital, incluindo publicidade online, SEO, mídia social e análise de dados.

3. Cargo: Diretoria de Operações

Dayane: Possui vasta experiência em gestão de negócios, estratégia, planejamento e operações. Sua responsabilidade é supervisionar as atividades gerais da empresa, tomar decisões estratégicas, estabelecer metas e garantir a eficiência operacional da Desburocratiza.

4. Cargo: Diretoria de Tecnologia

Felipe: Possui um histórico sólido em desenvolvimento de software e tecnologia, com experiência em áreas financeiras e no desenvolvimento de startups em estágios Pré-Semente, Semente e Séries A. É responsável por liderar a equipe de desenvolvimento do aplicativo e do site, assegurando inovação tecnológica e alta qualidade.

5. Cargo: Diretoria de Gestão Financeira

Larissa: Possui um histórico sólido em gestão financeira. Sua função é gerir as finanças da empresa, analisar a viabilidade econômica do negócio, buscar fontes de financiamento e garantir a saúde financeira da Desburocratiza.

2.6 MISSÃO DA EMPRESA E OS VALORES ORGANIZACIONAIS

A missão da Desburocratiza é facilitar a vida de empreendedores, empresários e indivíduos, oferecendo soluções inovadoras e eficientes para simplificar processos burocráticos, permitindo-lhes focar no crescimento e sucesso de seus negócios ou em suas atividades pessoais.

2.6.1 Valores Organizacionais

- Excelência: compromisso com a qualidade e busca pela excelência em todos os aspectos do nosso trabalho;
- Inovação: busca constante por soluções inovadoras para atender às necessidades dos nossos clientes;
- Integridade: agir com transparência, ética e honestidade em todas as nossas atividades;
- Comprometimento: dedicação total em proporcionar o melhor serviço possível e alcançar os objetivos da empresa;
- Parceria: valorização das relações de parceria com clientes, colaboradores e parceiros comerciais, baseadas na confiança e colaboração mútua;
- Empreendedorismo: estímulo ao espírito empreendedor e apoio ao crescimento dos negócios dos nossos clientes;
- Responsabilidade Social: compromisso com o desenvolvimento sustentável e contribuição positiva para a comunidade e o meio ambiente.

2.7 FORMA JURÍDICA E ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO

Com base nas características do modelo do negócio da Desburocratiza, uma forma jurídica adequada poderia ser a Sociedade Limitada (Ltda). Essa forma jurídica oferece certa flexibilidade na gestão, limitando a responsabilidade dos sócios ao valor das quotas e permite a participação de múltiplos sócios na empresa, o que torna esse modelo mais adequado para dividir as responsabilidades e o controle entre os sócios. O grau de responsabilidade é estabelecido conforme o valor investido no negócio. Além de representar um formato jurídico flexível em relação às formalidades legais e aos procedimentos administrativos, a LTDA permite a criação de diferentes classes de quotas com direitos e obrigações distintas entre os sócios, o que pode ser útil em situações em que os sócios possuem níveis de investimento e envolvimento na empresa diferentes.

O Simples Nacional unifica diversos impostos em uma única guia de pagamento, incluindo o Imposto sobre Serviços (ISS), o Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), o IRPJ, PIS/PASEP, IPI CSLL, INSS e COFINS. Esta opção é vantajosa devido à sua simplificação tributária e à redução da carga fiscal.

Além disso, para cumprir os requisitos de enquadramento, a Desburocratiza deverá estar dentro do limite permitido de faturamento anual do Simples Nacional que corresponde em até R\$4.800.000,00 milhões.

2.8 CAPITAL SOCIAL E FONTE DE RECURSOS

Para iniciar a operação da Desburocratiza, foi estimado um capital inicial social correspondente a R\$400.000,00, sendo que a fonte de captação total será através de um sócio empreendedor, junto a investidores externos que terão a oportunidade de tornar-se sócios do negócio.

Os valores de capital inicial serão distribuídos e direcionados conforme as necessidades identificadas abaixo:

- Desenvolvimento da Plataforma: o desenvolvimento da plataforma online envolve custos significativos, incluindo design, programação, hospedagem, segurança cibernética, etc. Além da necessidade de recursos adicionais, como integrações com sistemas de pagamentos, o custo estimado para contratar uma empresa especializada em desenvolvimento de software para o site Desburocratiza é de R\$ 194.000,00;
- Marketing e publicidade: para divulgar o site e atrair pessoas, será necessário investir em marketing e publicidade e para isso o custo estimado em R\$50.000,00;
- Recursos humanos: a empresa planeja contratar funcionários para áreas de suporte ao cliente e desenvolvimento de conteúdo. O valor necessário estimado para essa área é de R\$ 50.000,00;
- Reserva de Emergência: para emergências ou imprevistos, garantindo assim a continuidade das operações em caso de dificuldades temporárias. Uma reserva de pelo menos R\$30.000,00.

3. VIABILIDADE ESTRATÉGICA

3.1 ESTUDO DO MERCADO-ALVO (DADOS SECUNDÁRIOS)

3.1.1 Mercado Atual

Segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)², o setor de serviços é um dos principais motores da economia brasileira, representando uma parcela significativa do PIB.

Uma pesquisa da Fundação Seade³ revelou que quase 70% dos brasileiros compra ou contrata serviço pela internet, indicando uma crescente aceitação e adoção de plataformas digitais para contratação de serviços. A pandemia de COVID-19 impulsionou ainda mais esse crescimento, com um aumento significativo na demanda por serviços digitais.

Plataformas como Upwork, Fiverr, Freelance, Guru e Workana têm experimentado um aumento significativo na demanda. Por exemplo, em 2020, a Upwork relatou um aumento de 24% na receita anual em comparação com o ano anterior⁴. O Fiverr, outra plataforma popular, relatou um aumento de 77% na receita total em 2020, impulsionado pelo aumento da demanda por serviços digitais durante a pandemia⁵. Além disso, serviços digitais, como consultoria online, coaching, design gráfico e desenvolvimento de software, estão cada vez mais sendo oferecidos e contratados online.

Segundo um levantamento da Workana, houve um salto de 32% no número de profissionais independentes e as principais áreas que são requisitadas para contratação são assuntos legais/júridicos com 95,65%; engenharia & manufatura com 68,42% e design & multimídia com 13,41% de busca⁶.

² Disponível em [Pesquisa Anual de Serviços | IBGE](#) Acessado em 21 de abril de 2024

³ Disponível em [Quase 70% da população paulista compra ou contrata serviços pela internet | InvesteSP](#) Acessado em 21 de abril de 2024

⁴ Disponível em [Upwork divulga resultados financeiros do quarto trimestre e do ano completo de 2020 | Trabalho de Destaque](#) Acessado em 21 de abril de 2024

⁵ Disponível em [Fiverr anuncia resultados do quarto trimestre e do ano completo de 2020 - Fiverr International Ltd.](#) Acessado em 21 de abril de 2024

⁶ Disponível em [Cresce o mercado freelance – Portal Melhor RH.](#) Acessado em 21 de abril de 2024

3.1.2 Histórico do Mercado

Antigamente, os serviços oferecidos pela intermediação de contratação, especialmente os especializados em áreas como contabilidade, consultoria jurídica e recursos humanos, eram adquiridos por meio de processos mais tradicionais e menos automatizados.

Os clientes geralmente buscavam esses serviços por meio de contatos pessoais, referências de amigos, familiares ou colegas de trabalho. As consultas e reuniões com profissionais, como contadores e advogados, eram realizadas pessoalmente, em escritórios físicos. A documentação relacionada aos serviços, como contratos, registros contábeis e documentos legais, também era tratada em formato físico. Os processos de contratação e execução dos serviços tendiam a ser mais manuais e burocráticos, incluindo preenchimento de formulários em papel, troca de documentos físicos por correio ou pessoalmente, e esperas prolongadas devido à necessidade de processamento manual.

Além disso, as opções disponíveis para os clientes muitas vezes eram limitadas pela localização geográfica dos profissionais e empresas de serviços, o que restringia suas escolhas e opções disponíveis. Por fim, os clientes muitas vezes tinham acesso limitado a informações sobre os profissionais e empresas de serviços, dificultando a avaliação de suas credenciais, reputação e qualidade do trabalho.

A competitividade no mercado global tem incentivado as empresas a buscarem soluções eficazes para otimizar seus processos internos e reduzir custos operacionais. Isso inclui a terceirização de serviços especializados, como contabilidade, consultoria jurídica e recursos humanos, para focar em suas principais atividades.

Muitas dessas startups buscam soluções abrangentes e acessíveis para lidar com questões legais, contábeis e de recursos humanos. Os clientes estão cada vez mais exigentes em relação à personalização e à experiência do cliente. Eles buscam soluções que sejam adaptadas às suas necessidades específicas e que ofereçam uma experiência tranquila e eficiente. Isso tem levado ao surgimento de plataformas e serviços que se concentram na personalização e na qualidade do atendimento ao cliente.

O mercado de intermediação de contratação evoluiu de um modelo tradicional e presencial para um ambiente digital e orientado para o cliente. A tecnologia

desempenhou um papel fundamental nessa transformação, tornando os serviços mais acessíveis, eficientes e transparentes para clientes e profissionais.

3.1.3 Projeções Futuras

A Integração de tecnologias como inteligência artificial, aprendizado de máquina e automação nos processos de intermediação de serviços continuará a avançar, oferecendo uma experiência mais personalizada e eficiente para clientes e profissionais. A constante evolução tecnológica permite que as plataformas de intermediação ofereçam soluções mais sofisticadas, facilitando a correspondência entre as necessidades e habilidades, agilizando os processos de contratação.

As gerações mais jovens, como os *millennials* e a geração Z, estão se destacando como empreendedores em um ritmo cada vez maior. Esses jovens empreendedores têm uma mentalidade diferente em relação ao trabalho e aos negócios, valorizando a flexibilidade, a inovação e a responsabilidade social. Eles também estão muito mais familiarizados e confortáveis com a tecnologia, o que os torna mais propensos a buscar soluções online para suas necessidades empresariais. Portanto, a oferta de serviços de intermediação online e instantânea é essencial para atrair e atender a esse segmento de mercado em crescimento.

A Alemanha está tendendo a terceirizar serviços de folha de pagamento e RH para prestadores de serviços especializados para obter eficiência de custo e experiência. A concentração em eficiência e precisão nos locais de trabalho alemães impulsiona a adoção de plataformas de folha de pagamento e RH mescladas⁷.

A tecnologia está transformando rapidamente o setor jurídico. Segundo a KPMG, até 2025, metade da equipe legal pode não ser composta por advogados, analistas de dados, especialistas operacionais e outros especialistas. Isso sugere que haverá uma demanda crescente por plataformas que possam conectar empresas a esses profissionais⁸.

A globalização do mercado de trabalho está permitindo que empresas de todo o mundo acessem talentos globais de forma mais fácil e eficiente. Plataformas de intermediação que facilitam a contratação de profissionais de qualquer lugar do mundo

⁷ Disponível em [Folha de Pagamento e Soluções de RH & Previsão do Mercado de Serviços para 2034 \(futurereports.com\)](https://www.futurereports.com/pt-br/insights/folha-de-pagamento-e-solucoes-de-rh-e-previsao-do-mercado-de-servicos-para-2034). Acessado em 05 de maio de 2024

⁸ Disponível em [Future of legal predictions series - KPMG Global](https://www.kpmg.com/au/en/issues-and-insights/articlespublications/future-of-legal-predictions-series). Acessado em 05 de maio de 2024

podem esperar uma demanda crescente à medida que as empresas buscam acesso a uma gama mais ampla de talentos e a busca por soluções online estão impulsionando essa indústria, e espera-se que continue a crescer nos próximos anos.

3.1.4 Tendências de Mercado

Com o avanço da tecnologia e a pandemia de COVID-19, houve uma rápida adoção do trabalho remoto e uma maior digitalização dos processos de contratação de serviços. A digitalização permite acesso instantâneo a uma ampla gama de profissionais qualificados, independentemente da localização geográfica. Uma pesquisa da McKinsey, que ouviu 800 executivos de negócios de diversos países mostrou que 70% das empresas planejam aumentar sua base de *freelancers* locais e 22% de *freelancers* remotos⁹.

Além disso, o trabalho remoto oferece flexibilidade tanto para empresas quanto para profissionais, aumentando a demanda por serviços de intermediação online permitindo uma experiência mais personalizada e eficiente para clientes e profissionais, facilitando a correspondência entre as necessidades e habilidades, além de agilizar os processos.

Nota-se um crescimento da economia *Gig* (trabalhos temporários e flexíveis, que oferecem maior liberdade e autonomia para as pessoas) e o trabalho *freelancer* tem sido uma tendência significativa nos últimos anos, com mais profissionais optando por trabalhar de forma independente. Isso decorre dos profissionais que buscam maior flexibilidade, autonomia e variedade em suas carreiras.

⁹ Disponível em [Modelo de trabalho freelancer cresce durante a pandemia \(terra.com.br\)](https://www.terra.com.br). Acessado em 21 de abril de 2024

4 ESTUDO DOS CLIENTES (DADOS SECUNDÁRIOS)

4.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DOS CLIENTES

De acordo com uma pesquisa conduzida pela Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp) em 2017, o Brasil é amplamente considerado um país burocrático pela maioria da população.¹⁰ Os resultados revelam que 75% das pessoas entrevistadas acreditam que o excesso de burocracia pode ser prejudicial e funcionar como um incentivo à corrupção. Um aspecto notável da pesquisa é que quase metade dos entrevistados (42%) indicou pertencer a uma categoria não especificada nas opções fornecidas, indicando uma diversidade significativa de perspectivas e experiências. Entre as opções fornecidas, os profissionais de finanças representaram 14% dos participantes, enquanto os empreendedores e proprietários de negócios constituíram 37%. Outras categorias mencionadas incluíram profissionais de recursos humanos, consultores de negócios, advogados e profissionais autônomos, totalizando 7%. A pesquisa também destacou que a faixa etária mais afetada pelo excesso de burocracia está entre 25 e 45 anos, com uma predominância significativa de homens (64%).

No contexto jurídico, uma pesquisa conduzida pelo Banco Mundial revelou que o Brasil é líder em tempo gasto lidando com a burocracia tributária. As empresas brasileiras dedicam, em média, 1.958 horas por ano para cumprir todas as regulamentações e protocolos.

Além disso, estima-se que cerca de 1,5% do faturamento anual de uma empresa no Brasil seja destinado à infraestrutura de tecnologia e recursos humanos para lidar com a burocracia, conforme apontado por uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (IBPT)¹¹. esse cenário implica um custo considerável, totalizando aproximadamente R\$ 60 bilhões gastos anualmente apenas para calcular e pagar impostos, refletindo o impacto significativo da burocracia nos negócios e na economia brasileira.

¹⁰ Disponível em: <https://www.fearp.usp.br/institucional/item/11461-excesso-de-burocracia-ainda-e-um-dos-empecilhos-para-empreender-no-brasil.html>. Acessado em 24 de março de 2024

¹¹ Disponível em: <https://www.poder360.com.br/economia/pequena-empresa-gasta-180-horas-por-ano-com-burocracia-diz-estudo/>. Acessado em 24 de março de 2024.

Levando em consideração os dados supracitados, nota-se a importância de desburocratizar-se os serviços no Brasil. A ideia da plataforma vem para suprir essa necessidade, otimizando tempo das empresas e dos profissionais que têm essa demanda, além de ser uma “vitrine” para que profissionais certificados ofereçam seus serviços e sejam remunerados por isso, alavancando seus ganhos na sua área.

4.2 MOTIVOS QUE LEVARAM OS CLIENTES A CONSUMIR OS PRODUTOS OU SERVIÇOS DA EMPRESA

O estudo do processo de decisão de compra da empresa Desburocratiza, utilizando o modelo de cinco estágios da decisão de compra de Kotler e Keller (2012), é descrito da seguinte forma:

4.2.1 Reconhecimento do problema

Os consumidores percebem a necessidade de resolver problemas burocráticos em suas operações ou em alguns processos pessoais. Isso pode ocorrer quando enfrentam dificuldades com procedimentos complicados, como a Regularização fiscal, Assessoria contábil, abertura de empresas, planejamento tributário entre outros desafios burocráticos.

4.2.2 Busca de informações

Após reconhecerem o problema, os consumidores começam a procurar soluções disponíveis no mercado para resolver essas questões burocráticas. As buscas dessas informações podem ser através de pesquisas online, recomendações de amigos ou colegas de trabalho, avaliações de clientes, websites das empresas, entre outros.

4.2.3 Avaliação de alternativas

Os consumidores avaliam diferentes alternativas, comparando diferentes opções de empresas disponíveis para resolução desses problemas. Eles avaliam

fatores como eficácia, custo, confiabilidade, facilidade de uso, tempo necessário para implementação, entre outros.

4.2.4 Decisão de compra

Com base na avaliação das opções disponíveis, os consumidores optam por adquirir uma solução na plataforma da Desburocratiza, selecionando o serviço que melhor atenda às suas necessidades e requisitos específicos. Dessa forma, direcionam seus desafios burocráticos para um de nossos especialistas altamente capacitados na resolução dessas questões.

4.2.5 Comportamento pós-compra

Após a contratação dos serviços da empresa, os consumidores avaliam sua satisfação com a escolha feita. Eles monitoram a eficácia da solução, a qualidade do suporte oferecido pela empresa e a experiência geral de utilização do serviço. A satisfação com a solução pode levar à fidelização do cliente e à recomendação do serviço prestado para outras pessoas.

4.3 ANÁLISE DO AMBIENTE GERAL POR MEIO DO MODELO DAS CINCO FORÇAS COMPETITIVAS DE PORTER (2004)

4.3.1 Estudo dos concorrentes

O interesse em facilitar a resolução de problemas burocráticos por meio de profissionais certificados tem crescido nos últimos anos, especialmente com a busca por soluções online após a pandemia, bem como, o crescimento do número de pequenos empreendedores.

Atualmente, não existem muitas empresas que seguem uma abordagem semelhante à da Desburocratiza. Uma delas é a Burocracia Zero, que se destaca por sua interface intuitiva e pela variedade de serviços oferecidos, porém, com ênfase em serviços extrajudiciais.

Além disso, a Burocracia Zero tem parcerias estratégicas com órgãos governamentais e instituições, o que facilita o acesso dos clientes às informações e processos.

Os principais concorrentes podem ser classificados como os próprios profissionais autônomos que não desejam oferecer seus serviços por meio do site por preferirem manter o controle total sobre seus serviços e clientes, evitando assim a intermediação de plataformas, por entender que lhes permite maior flexibilidade e autonomia em suas operações. Portanto, a resistência desses profissionais em oferecer seus serviços através da Desburocratiza representa uma forma significativa de concorrência para a plataforma.

Diante desse cenário, a Desburocratiza se destaca pelo enfoque no compromisso em oferecer soluções eficientes por meio da garantia que os clientes da plataforma tenham acesso a diversos profissionais de forma simultânea, com transparência em relação a nota e a expertise dos profissionais. Além de contar com uma ampla gama dedicada e uma plataforma intuitiva, a Desburocratiza estará pronta para atender às demandas dos clientes e superar as expectativas do mercado. Abaixo a tabela 1 comparativa relacionando as principais vantagens e desvantagens de cada concorrente.

Tabela 1 - Relação das vantagens e desvantagens dos principais concorrentes:

Concorrente	Vantagens	Desvantagens
Burocracia Zero ¹²	Plataforma simples e intuitiva, possui excelentes parcerias com órgãos públicos.	Limitação na oferta de serviços personalizados em comparação com consultorias tradicionais. Outra desvantagem é em relação ao público-alvo da plataforma, pois podem enfrentar desafios na adaptação e aceitação das soluções tecnológicas por parte dos clientes menos familiarizados.
Consultores autônomos	Relacionamento estreito, com o contato direto, o cliente pode construir um	Risco de maior de inconsistência na qualidade do serviço, pois não há uma entidade

¹² Disponível em: <https://burocraciazero.com.br/> Acessado em 9 de abril de 2024

	<p>relacionamento direto com o consultor, o que pode levar a uma melhor compreensão de suas necessidades.</p> <p>Flexibilidade, pois os consultores podem oferecer mais flexibilidade em termos de disponibilidade e serviços oferecidos por serem clientes sem intermediação.</p>	<p>maior para garantir a qualidade do trabalho. Falta de suporte, se surgirem problemas, o cliente pode não ter o mesmo nível de suporte que teria ao trabalhar com uma plataforma como a Desburocratiza.</p> <p>Opções reduzidas e longa busca pelo profissional, o cliente pode ter menos opções para escolher, pois terá que procurar e avaliar cada consultor individualmente.</p>
--	--	--

Fonte: A autoria própria, 2024.

Sendo assim, concernente a reação dos concorrentes à presença da plataforma no mercado, pode variar. Alguns podem ver a Desburocratiza como uma oportunidade para expandir seus negócios e alcançar um público mais amplo.

Eles podem optar por se juntar à plataforma para aproveitar seus benefícios, como maior visibilidade e acesso a uma base de clientes mais ampla.

Por outro lado, outros podem optar por competir diretamente com a plataforma, mantendo seus serviços independentes, ou realizando cadastro para buscar captar clientes e em seguida, após aumentar a base de clientes, optar pelo descadastro. Eles possuirão o poder de barganha caso ampliem seus próprios serviços e construindo relacionamentos mais fortes com os clientes.

Portanto, a reação dos concorrentes à presença da plataforma no mercado dependerá de suas estratégias individuais e percepções do valor que a plataforma oferece. Os primeiros meses de abertura serão cruciais para definir uma estratégia baseada nas dinâmicas de mercado e adaptar sua estratégia de acordo.

4.3.2 Estudo dos fornecedores

O poder de barganha dos fornecedores é uma questão de extrema importância a ser considerada no contexto da Desburocratiza, por se tratar de um site dedicado a intermediar pessoas. A capacidade dos fornecedores de influenciar as negociações de preço e condições pode impactar significativamente as operações do site.

Para mitigar o poder de barganha dos fornecedores, a Desburocratiza adota uma abordagem estratégica. A plataforma conta com uma variedade de profissionais cadastrados, oferecendo aos contratantes uma ampla gama de opções de profissionais avaliados segundo suas entregas. Isso cria um ambiente competitivo entre os fornecedores, reduzindo sua capacidade de impor condições desfavoráveis.

Além disso, a solução proporcionada pela Desburocratiza oferece uma vantagem competitiva adicional. Ao eliminar intermediários e conectar diretamente os profissionais certificados aos contratantes, o site reduz o tempo de encontrar profissionais, reduz o risco de contratação pois proporciona garantia prevista em contrato e simplifica o processo de contratação.

Isso não apenas aumenta a eficiência, mas também diminui a margem para negociações excessivas por parte dos fornecedores. Em resumo, a Desburocratiza adota medidas estratégicas para lidar com o poder de barganha dos fornecedores, garantindo uma relação equilibrada e vantajosa para todas as partes envolvidas.

Além dos consultores, como fornecedores estratégicos, há os fornecedores de tecnologia, como empresas de desenvolvimento de software e provedores de serviços de hospedagem na web, que são essenciais para a operação do negócio, pois fornecem a infraestrutura necessária para o funcionamento da plataforma.

O poder desses fornecedores é relevante, pois têm o conhecimento técnico e os recursos necessários para criar e manter a plataforma. Como trata-se de serviços terceirizados, a criação da plataforma e manutenção preventiva, é importante adotar algumas estratégias para evitar que o fornecedor eleve os preços ou opte por encerrar contratos:

- Diversificação de fornecedores: manter relacionamentos com mais de um fornecedor de tecnologia pode dar maior poder de negociação e reduzir a dependência de um único fornecedor, não somente relacionamento, mas manter arquivadas as cotações;

- **Contratos bem definidos:** elaborar contratos detalhados que estabeleçam claramente os requisitos do projeto, prazos de entrega, suporte pós-implantação e cláusulas de penalidade por descumprimento de acordo;
- **Monitoramento constante:** acompanhar de perto o andamento do projeto e manter uma comunicação aberta e transparente com o fornecedor para resolver quaisquer problemas ou desafios que surjam durante o processo.

Ao adotar essas estratégias, é esperado mitigar o poder de barganha dos fornecedores e garantir que a Desburocratiza tenha acesso contínuo aos recursos necessários para operar e expandir os serviços com eficiência e eficácia.

4.3.3 Estudo da barganha dos consumidores

O poder de barganha dos consumidores pode ser considerado alto, pois os contratantes podem ter poder de barganha, especialmente se houverem muitos profissionais disponíveis para realizar os serviços necessários na plataforma.

No entanto, pelo fato da Desburocratiza oferecer uma variedade de profissionais altamente qualificados e preços competitivos, os compradores podem optar por utilizar a plataforma para decidirem qual o atenderá melhor.

4.3.4 Estudo de novos entrantes

A ameaça de novos entrantes se refere à possibilidade de novas empresas entrarem no mercado e competirem com as empresas já estabelecidas. Existem alguns desafios que podem dificultar a entrada de novos negócios neste ramo, dentre eles:

- **Regulamentação e requisitos legais:** muitas vezes, as empresas que lidam com questões burocráticas estão sujeitas a regulamentações governamentais rigorosas. Isso pode incluir requisitos de licenciamento, conformidade com leis específicas e regulamentos de privacidade de dados. Essas regulamentações podem ser caras e demoradas, dificultando a entrada de novos concorrentes;

- Requisitos de expertise e conhecimento: resolver certas burocracias muitas vezes requer um entendimento profundo das leis, regulamentações e processos governamentais. Empresas condicionais muitas vezes têm uma base de conhecimento e experiência que fornecem uma vantagem significativa sobre novos concorrentes que não têm acesso a esse conhecimento ou recursos;
- Rede de contatos e relacionamentos: empresas motivadas muitas vezes têm redes de contatos e relacionamentos específicos com funcionários governamentais, clientes e outras partes interessadas. Esses relacionamentos podem ser difíceis de replicar para novas empresas que estão entrando no mercado.

Para superar essas barreiras, a Desburocratiza irá adotar algumas estratégias. Primeiramente é imprescindível que o negócio esteja em conformidade com as regulamentações e requisitos legais para o funcionamento da empresa, garantindo assim o sucesso da empresa. Desse modo, a empresa pode estabelecer algumas estratégias, como:

- Inovação tecnológica: desenvolver soluções tecnológicas avançadas pode ajudar a reduzir custos operacionais e melhorar a eficiência na resolução de problemas burocráticos. Investir em automação de processos e análise de dados pode permitir que a empresa ofereça serviços mais rápidos e eficientes, ganhando uma vantagem competitiva;
- Parcerias estratégicas: estabelecer parcerias com outras empresas, organizações governamentais ou instituições acadêmicas pode acessar recursos adicionais, conhecimentos especializados e redes de contatos que podem ser importantes para superar barreiras;
- Programas de certificação: oferecer programas de certificação para os consultores, garantindo que eles tenham o conhecimento e as habilidades permitidas para lidar com uma variedade de questões burocráticas com

excelência. Isso ajuda a construir confiança com os clientes e diferenciar a empresa da concorrência;

- Serviços de consultoria especializados: oferecer serviços de consultoria especializados para clientes que enfrentam desafios complexos ou únicos, fornecendo insights e orientações personalizadas. Isso atrai clientes que desejam pagar por expertise especializada e ajuda a empresa a se posicionar como líder no mercado;
- Investimento em marketing de conteúdo educacional: Criar e compartilhar conteúdo educacional útil e relevante, como guias, vídeos explicativos e artigos informativos, para ajudar os clientes a entenderem melhor os processos burocráticos e como a empresa pode ajudá-los a resolvê-los. Isso não apenas aumenta a visibilidade da empresa, mas também constrói confiança com os clientes em potencial.

4.3.5 Estudo de substitutos

A identificação de substitutos de serviços disponíveis seriam, os serviços de autoatendimento online, como por exemplo, as plataformas digitais governamentais que podem oferecer ferramentas e recursos para que os cidadãos resolvam problemas burocráticos por conta própria, reduzindo a demanda por serviços de terceiros.

Há também os aplicativos e softwares de gestão de documentos e processos que podem ser considerados substitutos, permitindo que as organizações gerenciem suas próprias necessidades burocráticas internamente.

Com isso, os clientes podem não mudar facilmente para os substitutos, devido a várias razões. Primeiramente, eles podem preferir a familiaridade e confiança nos serviços tradicionais oferecidos. Além disso, os substitutos podem ser percebidos como mais complexos e difíceis de usar, especialmente para aqueles menos familiarizados com tecnologia. Muitos clientes podem precisar de assistência especializada e valorizam a personalização e o atendimento personalizado oferecido pelos prestadores de serviços tradicionais. As preocupações com segurança, privacidade e a necessidade de controle sobre informações pessoais também podem

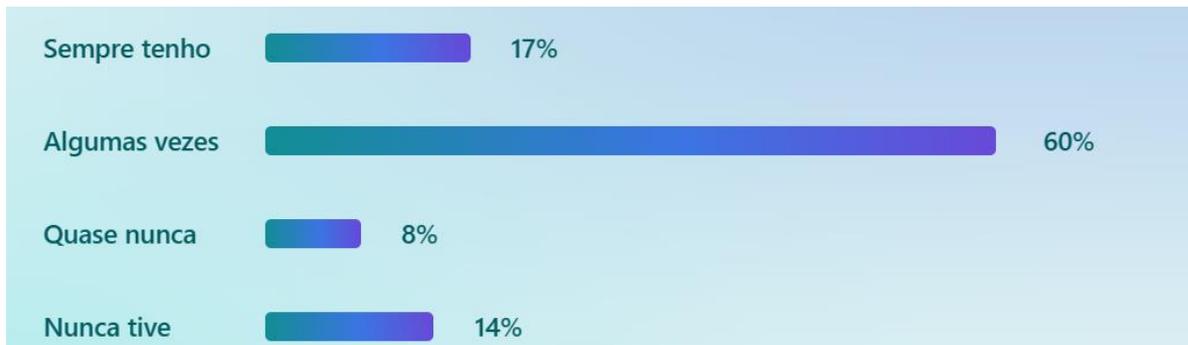
impedir a mudança para substitutos digitais. Em resumo, a resistência à mudança para substitutos decorre da preferência por serviços conhecidos, da necessidade de assistência especializada e das preocupações com segurança e privacidade.

4.4 PESQUISA DE CAMPO

Foi elaborado um questionário online utilizando o Google Forms com 14 questões com escala de 5 pontos para conhecer melhor os potenciais clientes da empresa Desburocratiza. Durante o período de uma semana, foram coletadas 121 respostas para a validação do conceito do negócio, do qual foi possível realizar uma análise utilizando os dados que serviram para orientar e entender profundamente as necessidades dos clientes, avaliar a viabilidade e aceitação do negócio.

O gráfico 1 foi elaborado para identificar o grau de necessidade das pessoas em relação à solução proposta pela Desburocratiza. Através da amostragem, é possível observar que a maioria dos participantes (60%) indicou ter enfrentado dificuldades burocráticas em algumas ocasiões, sugerindo uma frequência significativa de experiências burocráticas problemáticas.

Gráfico 1 – Você já teve dificuldade ao lidar com questões burocráticas em seu negócio ou vida pessoal?



Fonte: Autoria própria, 2024.

Após obter essas informações, foi questionado quais eram as principais dificuldades dos entrevistados conforme tabela 2:

Tabela 2 - Quais foram essas dificuldades?

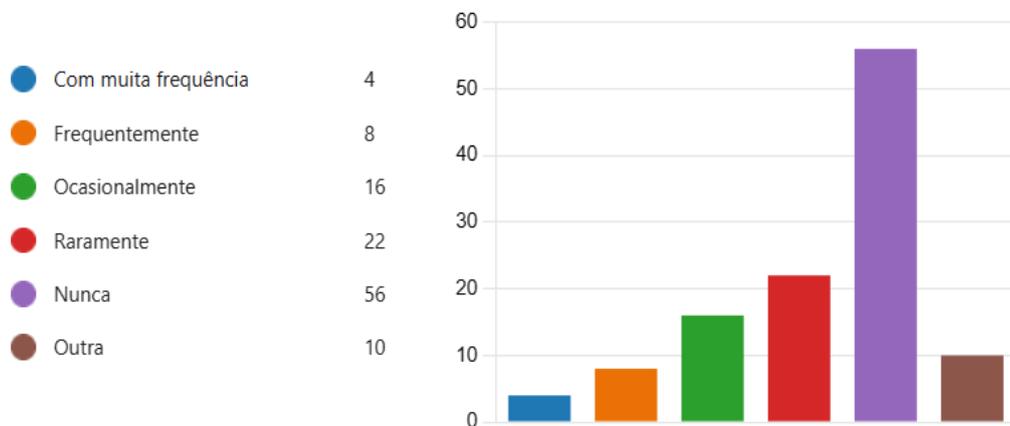
PRINCIPAIS DIFICULDADES	RESULTADO
Processos Jurídicos/ contratos	18%
Dificuldade com processos contábeis como: Imposto de Renda; Notas fiscais; tributos, etc.	16%
Serviço lento; falta de praticidade ou informação	16%
Dificuldade no entendimento de documentação, emissão de documentos ou até mesmo validação e questões relacionadas a cartório	15%
Consultoria de negócio	11%
Excesso de Burocracia	8%
Recursos Humanos	5%
Falta de serviço online	5%
Abrir um MEI (Micro Empreendedor Individual)	4%
Falta de profissionais confiáveis	3%

Analisando essas respostas, vê-se que ao oferecer acesso a profissionais especializados a plataforma Desburocratiza garantiria que os clientes tenham a expertise necessária para lidar com esses desafios de forma eficaz. Em suma, uma plataforma que conecta profissionais e clientes interessados, seria uma solução abrangente e eficiente para superar as dificuldades percebidas pelos clientes, oferecendo acesso a especialistas, transparência nos processos, economia de tempo e recursos, e suporte personalizado.

Com base na análise dos dados do gráfico 2 sobre a contratação de profissionais para solucionar questões burocráticas, é notório que a maioria dos participantes (56%) relatou nunca ter contratado profissionais para resolver esses problemas e os principais motivos eram:

- Buscam a solução sozinhos (53%);
- Preço alto (30%);
- Dificuldade de encontrar profissional confiável (18%).

Gráfico 2 – Você já contratou algum profissional para ajudar a solucionar essas questões?



Fonte: Autoria própria, 2024.

Isso sugere uma oportunidade significativa para o site, uma vez que uma parcela considerável dos clientes pode estar fazendo sozinha, pois não encontram o serviço com profissionais competentes e confiáveis que solucionem os seus problemas ou até mesmo pelo preço alto que não podem pagar.

Além disso, um número significativo de participantes indicou contratar profissionais ocasionalmente (14%) ou raramente (19%). Isso sugere que existe uma

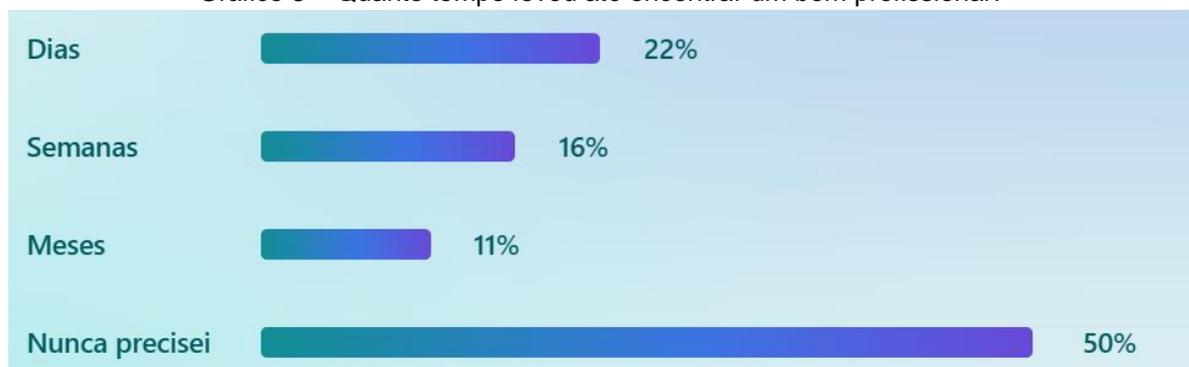
demanda consistente por serviços de profissionais, embora não seja uma prática comum para todos os clientes.

O gráfico 3, mostra que metade dos participantes (50%) relatou nunca ter precisado encontrar um profissional para lidar com questões burocráticas. Isso pode indicar um mercado ainda pouco explorado onde há um grande potencial de crescimento para serviços online, à medida que mais pessoas se tornam familiarizadas e confortáveis com a ideia de contratar serviços pela internet.

O baixo número de pessoas que contrataram profissionais online pode indicar uma falta de conscientização sobre as opções disponíveis ou uma falta de confiança na qualidade desses serviços. A Desburocratiza pode desempenhar um papel importante na educação do mercado, demonstrando os benefícios e a confiabilidade de contratar os serviços online.

Diante desse cenário, a plataforma pode desempenhar um papel importante ao agilizar o processo de encontrar um profissional qualificado reduzindo significativamente o tempo necessário para encontrar um bom profissional, proporcionando uma solução rápida e eficiente para os clientes.

Gráfico 3 – Quanto tempo levou até encontrar um bom profissional?



Fonte: Autoria própria, 2024.

Sobre a percepção de dificuldade em encontrar profissionais qualificados para ofertar serviços, mostra que a maioria dos participantes enfrenta algum nível de dificuldade nesse processo.

Um número significativo de participantes (45%) relatou encontrar profissionais, mas com dificuldade. Isso sugere que existe uma demanda por serviços de profissionais qualificados, mas os clientes enfrentam desafios ao procurar por eles conforme o gráfico 4.

Gráfico 4 – Atualmente você acha difícil encontrar profissionais que sejam qualificados e que possam ofertar o serviço para você de maneira fácil?

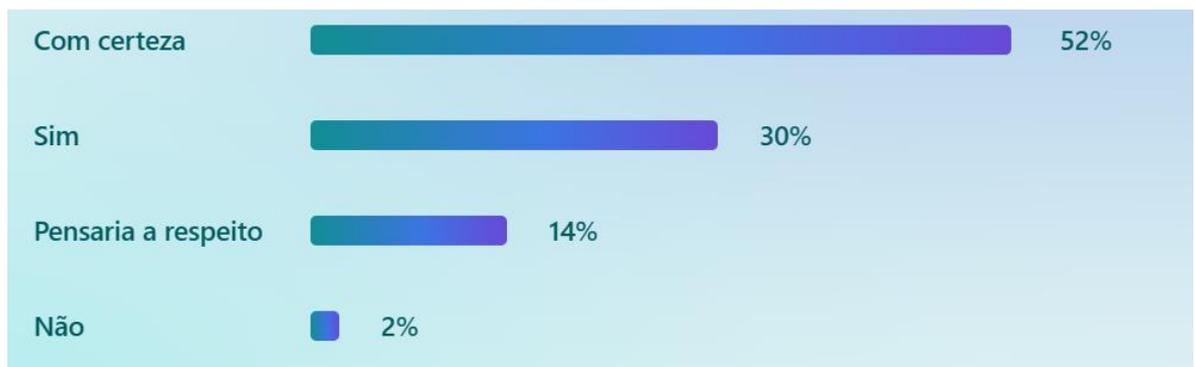


Fonte: Autoria própria, 2024.

No gráfico 5, é possível observar que a maioria dos participantes (com certeza: 52%; sim: 30%) demonstra interesse em utilizar o site Desburocratiza. Isso indica uma demanda significativa por um serviço que facilite a conexão entre clientes e profissionais qualificados, independentemente do ramo de atuação do negócio ou se tratar de uma pessoa física. Além disso, 14% das pessoas pensariam a respeito indicando que considerariam utilizar a plataforma, o que sugere uma abertura para a ideia, mas com algum nível de hesitação ou necessidade de mais informações. Apenas 2% dos participantes afirmaram não considerar utilizar a plataforma. É importante notar que esse número é relativamente baixo em comparação com os participantes que expressaram interesse ou consideração.

Esses resultados evidenciam a oportunidade de atender a uma demanda existente por um serviço que facilite a conexão entre clientes e profissionais que ofertam o serviço.

Gráfico 5 - Você consideraria utilizar uma plataforma que conecta clientes a profissionais qualificados, capazes de oferecer soluções personalizadas para qualquer tipo de negócio (independentemente do ramo de atuação) e também para pessoa física?

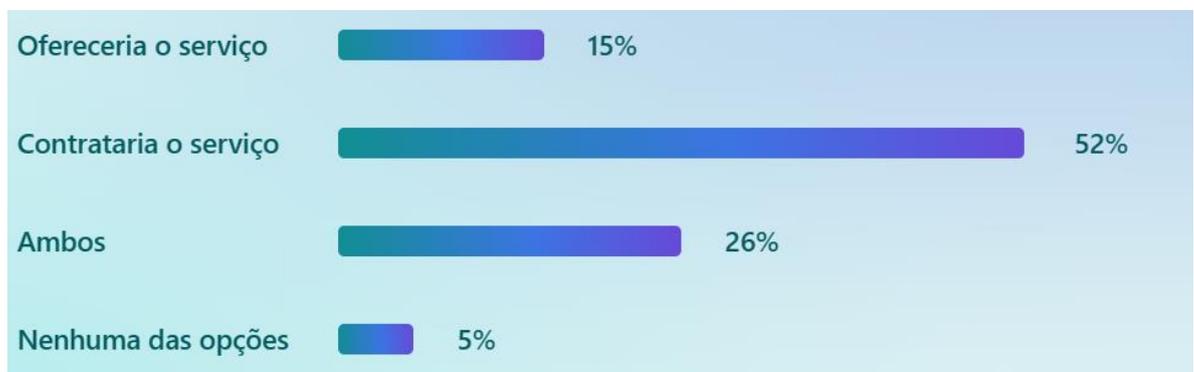


Fonte: Autoria própria, 2024.

A disposição dos participantes em utilizar a plataforma como contratante ou profissional a oferecer o serviço é visto no gráfico 6, percebe-se que a maioria expressou interesse em utilizar a plataforma como contratante (52%) e uma parcela considerável dos participantes (26%) indicou que estaria disposta a utilizar a plataforma tanto como contratante quanto como profissional a oferecer o serviço.

Os resultados sugerem uma oportunidade para a plataforma atuar como uma ponte entre esses dois grupos.

Gráfico 6 - Nesse contexto, você se aplicaria como contratante ou como profissional a oferecer o serviço?



Fonte: Autoria própria, 2024.

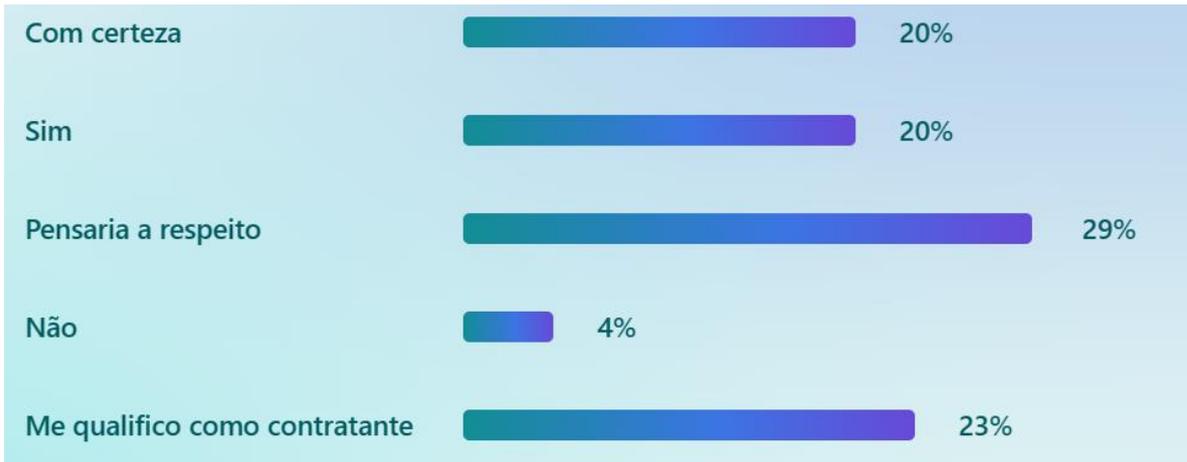
No gráfico 7, nota-se que um número considerável de participantes (40%) afirmou que teria interesse em oferecer seus serviços através da plataforma. Ademais, uma parte significativa dos participantes (29%) afirmou que pensaria a respeito em oferecer seus serviços através do site, demonstrando uma disposição para considerar a possibilidade, embora com alguma hesitação ou necessidade de mais informações.

Por outro lado, apenas uma pequena minoria dos participantes (5%) respondeu que não teria interesse em oferecer seus serviços através da plataforma. É importante notar que esse número é relativamente baixo em comparação com aqueles que demonstraram interesse ou consideração.

Por fim, uma parte dos participantes (23%) indicou que se qualificaria como contratante, sugerindo que eles estariam mais interessados em utilizar a plataforma para contratar serviços do que para oferecer seus próprios serviços como profissionais.

Esses resultados destacam um interesse significativo por parte dos profissionais em utilizar a plataforma como uma forma de oferecer seus serviços, embora haja uma parte que ainda precisa de mais informações ou consideraria a possibilidade com mais cuidado.

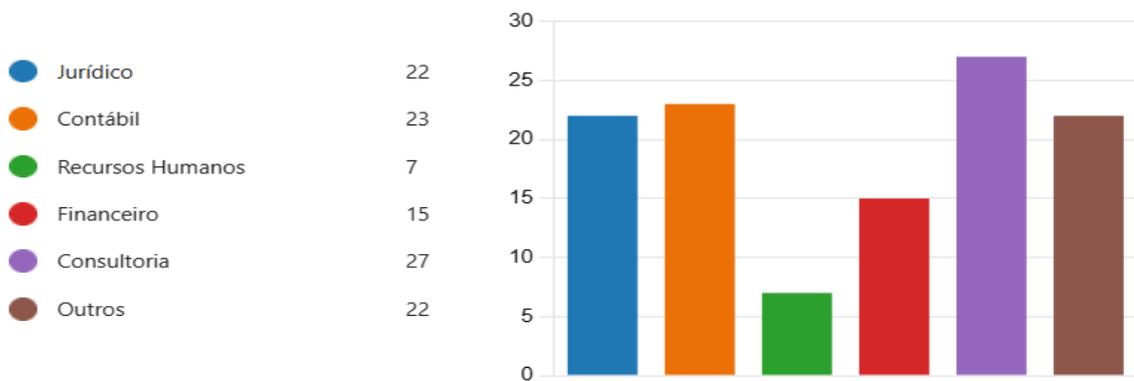
Gráfico 7 - Como profissional, você teria interesse em oferecer os seus serviços através do nosso site?



Fonte: Autoria própria, 2024.

Os resultados abaixo (Gráfico 8) destacam a importância de oferecer uma variedade de serviços na plataforma para atender às diferentes necessidades e interesses dos clientes. Ao proporcionar acesso a uma ampla gama de profissionais qualificados em diversas áreas de serviço, a plataforma pode se tornar uma solução abrangente e eficaz para os clientes que buscam assistência em questões jurídicas, contábeis, de recursos humanos, financeiras e de consultoria.

Gráfico 8 - Se caso você precisasse contratar algum serviço específico, qual das áreas abaixo seria mais interessante para você?



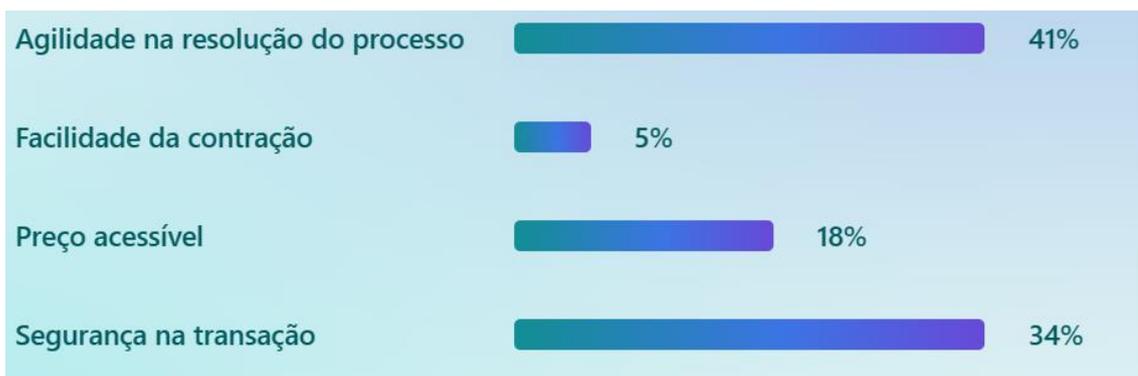
Fonte: Autoria própria, 2024.

No último gráfico (9) nota-se os apontamentos sobre o que é mais importante para os participantes antes de contratar um serviço online, destacou a agilidade na resolução do processo com 41% de voto. Isso sugere que os clientes valorizam a eficiência e rapidez na conclusão do serviço contratado.

A segurança na transação também foi mencionada por uma parcela significativa dos participantes, com 34% indicando que é um aspecto importante demonstrando a preocupação dos clientes com a proteção de seus dados pessoais e financeiros durante o processo de transação.

O preço acessível foi mencionado por 20 participantes (18%), indicando que ainda é um fator relevante, embora seja menos prioritário em comparação com a agilidade e segurança. Por fim, a facilidade da contratação foi mencionada por apenas 7 participantes (5%).

Gráfico 9 - Para você, o que é mais importante antes de contratar um serviço online?



Fonte: Autoria própria (2024)

Após uma pesquisa abrangente e detalhada sobre as necessidades e comportamentos dos clientes em relação aos serviços de intermediação de contratação, nota-se o fortalecimento a viabilidade e a importância da Desburocratiza ser uma solução inovadora, abrangente oferecendo uma alternativa confiável e agregar valor real ao fornecer assistência especializada e personalizada.

Com base nesses insights, conclui-se que há uma oportunidade valiosa para a criação da empresa ao oferecer uma variedade de serviços, proporcionando uma experiência simplificada e atendendo todas as queixas abordadas nesta pesquisa.

4.5 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE ESTRATÉGICA

A empresa visa facilitar e resolver uma oportunidade encontrada de acordo com a pesquisa de campo realizada, 45% das pessoas, têm dificuldade para encontrar bons profissionais ou qualificados para resolver as questões burocráticas ou administrativas que são facilmente solucionadas por um profissional certificado. A empresa tem como função e objetivo trazer mais facilidade para essas pessoas quando necessitam de um aconselhamento em alguma situação e não se tem uma indicação que seja confiável.

A plataforma será referência para aproximação de profissionais e de pessoas que precisem de serviços. Durante a pesquisa realizada 52% aproximadamente entendem que esse tipo de plataforma que facilita o acesso é útil e necessário para a integração das partes e principalmente para garantir a segurança do contratante e contratado. Outro ponto também identificado na pesquisa é que 14% dos entrevistados ofereceriam serviços no site, pois se sentiriam seguros e teriam uma renda extra, assim trazendo confiança e conforto.

Nos últimos anos, tem-se observado uma tendência significativa no mercado empresarial: a terceirização de serviços e a busca por apoio no processo de contratação. Atualmente, cerca de 80% das empresas recorrem à terceirização ou requerem assistência externa para efetivar suas contratações, seja por meio de outros profissionais ou empresas especializadas. Esta prática tem sido amplamente debatida e apresenta uma curva crescente de adesão, visto que as organizações continuam buscando alternativas para otimizar custos e simplificar procedimentos.

5. VIABILIDADE OPERACIONAL

5.1 MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRODUÇÃO

Para manter uma plataforma como a da Desburocratiza, é essencial contar com uma infraestrutura tecnológica sólida e eficiente. Em primeiro lugar, é necessário investir em servidores robustos e confiáveis para hospedar o site, o banco de dados e todos os aplicativos relacionados à plataforma. Optar por serviços de hospedagem na nuvem oferece flexibilidade e escalabilidade, permitindo que a plataforma cresça conforme a demanda dos usuários.

Em termos de segurança da informação, é crucial implementar firewalls, software antivírus e criptografia de dados para proteger as informações confidenciais dos usuários e as informações comerciais da plataforma contra ameaças cibernéticas, incluindo uma equipe de suporte técnico para solucionar possíveis problemas que possam surgir, garantindo a satisfação dos usuários e a qualidade do serviço prestado.

No que diz respeito à localização física, visto que o empreendimento digital, não é preciso um espaço físico extenso. Ademais, é fundamental destacar que a equipe será assistida para assegurar que seus ambientes de trabalho remotos sejam propícios para fomentar a criatividade e a eficiência.

5.2 PROJEÇÃO DA CAPACIDADE PRODUTIVA, COMERCIAL E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Em relação à capacidade produtiva, é imprescindível validar tanto o serviço de banco de dados quanto o de pagamentos, evitando que se tornem obstáculos para a operação e o atendimento. O banco de dados desempenha um papel fundamental ao armazenar informações cruciais de clientes e pedidos, assegurando a integridade e segurança dos dados. Caso o banco de dados não consiga lidar com o volume de informações ou não mantenha um desempenho satisfatório, a plataforma corre o risco de enfrentar falhas e erros, prejudicando a experiência do usuário e minando a reputação do serviço.

Da mesma forma, o serviço de pagamento desempenha um papel vital ao garantir a segurança e confiabilidade das transações efetuadas na plataforma.

Qualquer deficiência neste serviço pode resultar em atrasos, erros ou até mesmo fraudes, comprometendo a experiência do usuário e manchando a reputação da plataforma. Ademais, é crucial contar com uma equipe técnica qualificada e atualizada, capaz de garantir a constante evolução da plataforma e a rápida resolução de problemas.

Considerando que a equipe de vendas prospecta clientes B2C e B2B para adesão à plataforma, a capacidade comercial estará diretamente ligada à quantidade de novos clientes que esta equipe conseguir angariar. Sabendo que a empresa terá divulgadores encarregados de estabelecer contato com 830 leads por semana, pode-se projetar que, no primeiro mês, aproximadamente 15% destes potenciais clientes utilizarão a plataforma, resultando em 125 novos clientes por semana e 500 clientes ao final do primeiro mês. Nos meses seguintes, estima-se um aumento de 5% na demanda dos clientes. No tocante aos profissionais contatados, estimam-se que será contatado cerca de 100 profissionais por semana, dentre os 100, 35% aderirão à plataforma no primeiro ano, resultando em 35 novos profissionais por semana e 140 ao mês.

É crucial lembrar que a retenção e fidelização de clientes são tão importantes quanto a aquisição de novos. Portanto, um serviço de pós-venda eficiente é essencial para manter uma base de clientes ativa e satisfeita.

5.2.1 Principais Fornecedores

A seguir estão os principais fornecedores que a Desburocratiza precisará contratar:

1. Fornecedor de infraestrutura tecnológica

A Amazon Web Services (AWS) é um exemplo de fornecedor que oferece servidores robustos e de alta qualidade para garantir o bom funcionamento de uma estrutura escalável. Os preços variam de acordo com a configuração da plataforma e a quantidade de uso, no caso da Desburocratiza, estima-se um custo de R\$4.500,00 para a implantação do sistema.

2. Fornecedor de equipamentos de escritório

A Dell é uma opção para fornecer computadores, impressoras, telefones e outros equipamentos de alta qualidade a preços competitivos. Os preços variam de acordo com o modelo e configuração do equipamento mas para iniciar os valores considerados para montar a sede da empresa gira em torno de R\$17.000, isso incluindo gastos com mobiliário e equipamentos.

3. Fornecedor de serviços contábeis

Existem diversos escritórios, sejam eles on-line ou com sedes físicas, que oferecem serviços contábeis para cuidar da contabilidade, impostos e folha de pagamento. Nesse momento inicial, é importante priorizar por um escritório consolidado para lidar com toda a abertura da empresa e sua regulamentação. Como exemplo, a Contejet, onde seus preços variam de acordo com o volume de serviços contratados. Levando em consideração as necessidades da Desburocratiza, estima-se um custo de R\$1.200 por mês.

4. Fornecedor de serviços de recrutamento

A Robert Half é uma opção para serviços de recrutamento visando a sua consolidação no mercado para a contratação de novos funcionários. Os preços variam de acordo com as especificações da vaga e urgência, no caso de cargos de confiança que serão contratados pela plataforma, estima-se um custo de R\$6.000 para até 4 contratação.

5. Fornecedor para criação de site

A empresa KNG Comunicações é um exemplo de fornecedor que oferece serviços de criação da identidade visual da plataforma, incluindo logotipo, layout do site e outros materiais gráficos, além de criação dos canais de comunicação. Os preços variam de acordo com o projeto. Para a criação do site da plataforma, além das redes sociais, calcula-se um investimento de R\$11.200,00.

5.2.2 Plano logístico e de distribuição

Para desenvolver o plano logístico e de distribuição para a Desburocratiza é necessário considerar diversos aspectos. Inicialmente, a plataforma precisa identificar e cadastrar os profissionais disponíveis para prestar serviços. Isso pode ser feito por meio de um processo de inscrição online e validação dos critérios exigidos pela plataforma.

Uma vez cadastrados, os profissionais devem ser geolocalizados, permitindo que os clientes encontrem facilmente aqueles que estão mais próximos de sua localização. Os clientes devem poder agendar os serviços diretamente pela plataforma, escolhendo o profissional com base no serviço que deseja e o horário mais conveniente.

Após o agendamento, a plataforma deve encaminhar automaticamente a solicitação de serviço para o profissional mais próximo e disponível. Durante e após a prestação do serviço, os clientes devem poder acompanhar o status e fornecer feedback sobre a experiência.

É fundamental oferecer suporte aos clientes e profissionais para resolver quaisquer problemas que possam surgir durante a prestação do serviço. Isso pode ser feito por meio de uma equipe de atendimento ao cliente dedicada. Por fim, é importante realizar uma análise constante do desempenho da plataforma e coletar feedback dos usuários para identificar áreas de melhoria.

5.2.3 Análise e Diagnóstico da Viabilidade Operacional

A empresa visa facilitar e resolver uma oportunidade encontrada de acordo com a pesquisa de campo realizada, 45% das pessoas, têm dificuldade para encontrar bons profissionais ou qualificados para resolver as questões burocráticas ou administrativas que são facilmente solucionadas por um profissional certificado. A empresa tem como função e objetivo trazer mais facilidade para essas pessoas quando necessitam de um aconselhamento em alguma situação e não se tem uma indicação que seja confiável.

A plataforma pretende ser a referência para aproximação de profissionais e de pessoas que precisem de serviços. Durante a pesquisa realizada 52% aproximadamente entendem que esse tipo de plataforma que facilita o acesso é útil e necessário para a integração das partes e principalmente para garantir a segurança do contratante e contratado. Outro ponto também identificado na pesquisa é que 14%

dos entrevistados ofereceriam serviços no site, pois se sentiriam seguros e teriam uma renda extra, assim trazendo confiança e conforto.

Nos últimos anos, tem-se observado uma tendência significativa no mercado empresarial: a terceirização de serviços e a busca por apoio no processo de contratação. Atualmente, cerca de 80% das empresas recorrem à terceirização ou requerem assistência externa para efetivar suas contratações, seja por meio de outros profissionais ou empresas especializadas. Esta prática tem sido amplamente debatida e apresenta uma curva crescente de adesão, visto que as organizações continuam buscando alternativas para otimizar custos e simplificar procedimentos.

6. VIABILIDADE MERCADOLÓGICA

6.1 PLANO DE MARKETING

6.1.1 Produtos e Serviços

A Desburocratiza é uma plataforma que oferece uma variedade de serviços para resolver problemas burocráticos, atendendo às necessidades dos clientes de forma eficiente e confiável. As principais características dos serviços ofertados são:

- **Abertura de Empresas:** um empreendedor que deseja iniciar um negócio pode utilizar a plataforma para contratar um serviço de abertura de empresas. O profissional certificado irá orientá-lo em todos os procedimentos legais necessários para registrar e legalizar sua empresa;
- **Regularização Fiscal:** um empresário que enfrenta problemas com a Receita Federal pode contratar um especialista em regularização fiscal através da plataforma. O profissional de contabilidade irá auxiliá-lo na regularização de pendências fiscais e na elaboração de um plano para manter sua empresa em conformidade com as obrigações tributárias;
- **Assessoria Contábil:** uma empresa pode contratar serviços de assessoria contábil para garantir a precisão e a conformidade de suas demonstrações financeiras. O contador certificado irá ajudar na organização dos registros contábeis, na elaboração de relatórios financeiros e no cumprimento das obrigações contábeis e fiscais;
- **Elaboração de Contratos:** um cliente que precisa de um contrato personalizado para uma transação comercial pode recorrer aos serviços prestados pela Desburocratiza. O advogado especializado irá redigir um contrato sob medida, garantindo que todos os termos e condições estejam de acordo com a legislação aplicável e os interesses do cliente;

- **Regularização Imobiliária:** um proprietário de imóvel que precisa regularizar sua situação perante órgãos públicos pode contar com a assistência de um especialista em regularização imobiliária. O advogado irá ajudá-lo a resolver questões como falta de documentação, averbação de obras, regularização de loteamentos, entre outros;
- **Planejamento Tributário:** uma empresa interessada em reduzir sua carga tributária de forma legal pode contratar um serviço de planejamento tributário em nosso site. O consultor irá analisar a situação fiscal da empresa e propor estratégias para minimizar os impostos pagos, levando em consideração as normas e incentivos fiscais vigentes;
- **Assistência Legal para Empreendedores:** um empreendedor que enfrenta questões jurídicas relacionadas ao seu negócio pode buscar assistência legal na plataforma. O advogado irá oferecer orientação e representação jurídica em áreas como contratos comerciais, propriedade intelectual, litígios trabalhistas, entre outros.

As descrições dos serviços acima demonstram como a empresa atua como uma ponte entre profissionais certificados e clientes em busca de soluções especializadas para uma variedade de necessidades burocráticas.

6.1.2 Matriz BCG

A matriz BCG (Boston Consulting Group) é uma análise gráfica que permite definir e comparar produtos e serviços com o objetivo de tomar decisões estratégicas mais assertivas. A matriz é composta pelo eixo de crescimento do mercado e pelo eixo de participação de mercado. Tendo em consideração que os serviços oferecidos pela Desburocratiza, com base em sua atratividade e posicionamento no mercado a matriz BCG, que é apresentada na figura 2, poderia ser organizada da seguinte forma:

- **Estrela:** os serviços de Abertura de Empresas e Regularização Fiscal. Ambos os serviços têm alta demanda devido à complexidade e à importância para os

clientes. Além disso, eles têm grande potencial de crescimento, pois muitas empresas e empreendedores enfrentam desafios nessas áreas e buscam ajuda profissional para lidar com eles;

- Ponto de Interrogação: os serviços de Regularização Imobiliária e Assistência Legal para Empreendedores. Embora esses serviços possam ter uma demanda crescente, especialmente em mercados específicos, pode haver uma competição significativa ou a necessidade de educar o mercado sobre sua importância. Portanto, eles podem estar em uma posição intermediária em termos de participação de mercado;
- Vaca Leiteira: a Assessoria Contábil poderia ser considerada uma vaca leiteira. Embora possa não ter um potencial de crescimento tão alto quanto outros serviços, como a Abertura de Empresas, ainda é um serviço fundamental e necessário para muitas empresas. A Desburocratiza já pode ter uma boa participação de mercado neste segmento, o que poderia gerar um fluxo constante de receita;
- Abacaxi: o serviço de Elaboração de Contratos pode ser classificado como abacaxi. Ele pode ter uma demanda mais limitada em comparação com outros serviços oferecidos pela Desburocratiza e a concorrência pode ser acirrada nesses segmentos. Portanto, pode exigir mais esforço de marketing e desenvolvimento de negócios para aumentar sua participação de mercado:

Figura 2: Matriz BCG



Fonte: Aatoria, 2024.

6.1.3 MVP

O MVP da plataforma Desburocratiza, que visa resolver problemas burocráticos por meio de uma ampla gama de serviços, inclui os seguintes recursos:

- **Cadastro de Usuário:** os clientes podem se cadastrar na plataforma fornecendo informações básicas, como nome, e-mail e senha;
- **Seleção de Serviços:** Os usuários podem escolher entre os diversos serviços oferecidos pela Desburocratiza, como Abertura de Empresas, Regularização Fiscal, Regularização Imobiliária, Elaboração de Contratos, entre outros;
- **Atendimento Online:** os serviços são realizados de forma totalmente através da plataforma, mas, haverá prestação de serviço também por meio de chat online. Essa abordagem permite uma comunicação direta e em tempo real, possibilitando a resolução rápida de dúvidas, problemas ou solicitações;

- **Feedback e Avaliação:** os clientes poderão fornecer feedback sobre a qualidade do serviço recebido e avaliar o profissional. Isso ajudará a manter a qualidade dos serviços oferecidos na plataforma;
- **Pagamento Seguro:** o pagamento pelo serviço será realizado de forma segura pela plataforma, utilizando métodos de pagamento online confiáveis;
- **Suporte ao Cliente:** um sistema de suporte ao cliente estará disponível para auxiliar os usuários em caso de dúvidas ou problemas durante o uso da plataforma.

O MPV será lançado inicialmente com um foco limitado em algumas regiões geográficas específicas, a fim de testar a viabilidade do modelo de negócio e obter feedback dos usuários. Com base nessas informações, serão feitas iterações e melhorias na plataforma antes de expandir para novos mercados.

6.1.4 Preço

Os preços irão variar de acordo com o serviço solicitado e a complexidade do trabalho, dessa forma, será pré estabelecido pelo profissional credenciado uma faixa de valores para determinado serviço, o que pode ser alterado durante a etapa de pré análise da solicitação.

Para nortear o Ticket médio da Desburocratiza, considerando que no gráfico 1 e 8 apontou que a maior procura seria para serviços jurídicos e para elaboração de contratos, em média, a contratação de um advogado para redigir um contrato simples, o custo pode chegar até R\$ 1.500, ou seja, 30% que é o valor de comissão, corresponde a R\$ 450 seria direcionado a plataforma.¹³ No entanto, se o contrato for complexo e envolver várias cláusulas e disposições legais, o custo pode ser significativamente mais alto, podendo chegar a R\$ 5.000 ou mais, ou seja R\$ 1.500 direcionado à Desburocratiza.

¹³ Disponível em: [Quanto custa para o advogado fazer um contrato? \(bradvogados.com.br\)/](https://bradvogados.com.br/) Acessado em 25 de abril de 2024

Os valores de faturamento e ticket médio para a área contábil podem variar bastante. Para os serviços principais, como abertura de CNPJ, escrituração contábil e análise financeira como serviços principais, é possível estabelecer respectivamente custos médios de R\$ 400 a R\$ 1.000, R\$ 100 a R\$ 650 e R\$ 800 a R\$ 1.500 e dessa forma, direcionando os 30% da plataforma.¹⁴

Já para consultorias, o valor da hora de uma consultoria empresarial pode variar de R\$ 70 a R\$ 200.¹⁵ Consultores altamente especializados podem cobrar bem mais que isso por uma hora de trabalho. O preço médio cobrado por uma consultoria no mercado é a partir de R\$ 1.000. Tudo vai depender do nível de conhecimento do consultor contratado e do prazo dessa parceria.

Para a Desburocratiza, serão oferecidos diferentes pacotes de serviços com preços variados para atender às necessidades dos clientes, garantindo a fidelização ao profissional dentro da plataforma. Os profissionais certificados podem definir seus próprios preços com base em sua experiência, especialização e demanda do mercado.

O site irá cobrar comissão de 30% sobre os serviços contratados e o preço mínimo de serviço de R\$30. Os prazos de entrega podem variar de acordo com a disponibilidade do profissional e a urgência do serviço. O site irá fornecer uma estimativa de prazo com base no tipo de serviço e na média de tempo necessário para concluí-lo de acordo com o profissional.

Quanto às condições de pagamento, incluirá pagamento à vista, parcelamento no cartão de crédito, boleto bancário, transferência bancária ou pix. Os clientes podem ter a opção de pagar o valor total adiantado ou em parcelas, de acordo com a opção acordada. O site irá oferecer um sistema de pagamento seguro e garantir a proteção dos dados financeiros dos clientes através de contratos com um banco credenciado e um sistema de T.I robusto. Pode-se também oferecer descontos para pagamentos via Pix ou para clientes recorrentes. Em resumo, os preços, prazos e condições de pagamento podem ser flexíveis e variáveis, adaptando-se às necessidades dos clientes e dos profissionais certificados envolvidos. O importante será garantir transparência, segurança e qualidade nos serviços prestados através do site.

¹⁴ Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/servicos-de-contabilidade-tabela-de-precos-e-onde-encontrar-os-melhores-fornecedores/> Acesso em 25 de abril de 2024

¹⁵ Disponível em: [Como saber quanto custa uma consultoria empresarial?](#) Acessado em 25 de abril de 2024

6.1.5 Promoção

Para garantir que a marca possua o viés e posicionamento de marca acessível e de acordo com a sua necessidade e oportunidade de escolha de profissionais qualificados, as estratégias promocionais são de suma importância, sendo assim serão trabalhados:

- Descontos: oferecer descontos especiais para os primeiros clientes ou para serviços específicos como forma de atrair novos usuários;
- Programa de fidelidade: criar um programa de fidelidade no qual os clientes acumulam pontos a cada serviço contratado com um profissional em específico, podendo trocá-los por descontos ou benefícios exclusivos;
- Parcerias estratégicas: estabelecer parcerias com empresas ou associações relacionadas às áreas de atuação dos profissionais certificados para ampliar a visibilidade do site e atrair novos clientes;
- Campanhas de indicação: incentivar os clientes a indicarem o site para amigos e familiares oferecendo benefícios ou descontos para cada indicação que se converta em contratação de serviço.

Quanto às peças publicitárias, serão trabalhados anúncios em redes sociais como o Facebook, Instagram e LinkedIn, destacando os benefícios do site e incentivando os usuários a contratarem os serviços oferecidos e oferecerem seus serviços. Além de anúncios pagos, com auxílio do Google Ads, além de manter o site com informativos atualizados com o objetivo de manter a credibilidade e alcançar o público específico na internet e aumentar a visibilidade com a presença online ativa.

Os instrumentos de promoção serão orientados por pesquisas de mercado que serão realizadas a fim de compreender as atualizações das necessidades dos clientes e mercado alvo.

Outra ferramenta importante será o vídeo institucional explicando como o site funciona, os benefícios de contratar profissionais certificados e os diferenciais da plataforma em relação à concorrência. Outras ferramentas utilizadas serão o e-mail

marketing, direcionadas aos clientes cadastrados no site, oferecendo promoções, descontos ou informando sobre novos serviços disponíveis, banner em sites parceiros relacionados ao nicho de mercado atendido pelo site, direcionando tráfego qualificado para a plataforma e presença em eventos, ou seja, participação em feiras de profissões e workshops, a partir da montagem de um estande atrativo e divulgação de materiais promocionais, será possível compartilhar conhecimento relevante e conquistar novos clientes com a equipe comercial que estará treinada e capacitada para captar e reter clientes e parceiros e assim manter um canal de comunicação aberto com clientes e prestadores de serviço, coletando feedback e sugestões para aprimorar a plataforma..

Além disso, a equipe comercial atuará ativamente na prospecção de novos usuários, sejam prestadores de serviço ou usuários em busca de suporte em plataformas digitais, canais de mensagens direta e no envio de e-mails marketing a fim de converter leads em clientes pagantes, utilizando técnicas de vendas consultivas e persuasivas.,

Essas estratégias promocionais e peças publicitárias podem ajudar a aumentar a visibilidade do site, atrair novos clientes e fidelizar os usuários existentes. O importante é manter um foco na qualidade dos serviços oferecidos e na satisfação dos clientes para garantir o sucesso a longo prazo do negócio. Abaixo, as figuras 3, 4 e 5 demonstram peças publicitárias a serem utilizadas pela Desburocratiza.

Figura 3: Peças publicitárias Desburocratiza



Fonte: Autoria própria, 2024.

Figura 4: Peças publicitárias Desburocratiza



Fonte: Autoria própria, 2024.

Figura 5: Peças publicitárias Desburocratiza



Fonte: Autoria própria, 2024.

6.1.6 Gestão de Marca

A escolha das cores preto e branco para o logotipo e as publicações do Instagram da Desburocratiza foi feita com o objetivo de transmitir uma imagem de elegância, profissionalismo e simplicidade. O preto e o branco são cores clássicas que evocam confiança e seriedade, características essenciais para uma empresa que lida com assuntos burocráticos. O azul foi adicionado para trazer uma sensação de confiança e tranquilidade, além de ser uma cor associada à tecnologia e inovação. As poucas cores amarelas utilizadas para destacar as 5 estrelas de avaliação nas publicações do Instagram visam chamar a atenção para a excelência dos serviços prestados pela Desburocratiza, reforçando a qualidade e a satisfação dos clientes.

O logotipo foi concebido de forma simples e minimalista para refletir a missão da marca de simplificar processos burocráticos. O "D" em letra grande representa o foco inicial em Desburocratizar, destacando o propósito central da empresa, servindo como um símbolo facilmente memorizável e impactante. A combinação de cores e o design da logo da Desburocratiza no Instagram criam uma identidade visual, que transmite seus valores essenciais aos clientes: profissionalismo, confiabilidade, simplicidade, eficiência e foco na desburocratização. O logotipo pode ser visto na Figura 6.

Figura 6: Logotipo Desburocratiza



Fonte: Autoria própria, 2024.

6.1.7 Posicionamento da marca

Michael Porter (2004) afirma que cada empresa possui uma estratégia competitiva, seja ela implícita ou explícita, assim definiu três estratégias genéricas: liderança de custo, diferenciação e foco. A estratégia de liderança de custo permite que uma empresa ganhe uma vantagem competitiva ao oferecer preços mais baixos do que seus concorrentes. A estratégia de diferenciação envolve a oferta de produtos e serviços que são percebidos como únicos pelos clientes. A estratégia de foco, por outro lado, envolve a concentração em um nicho de mercado específico. Para tipificar a estratégia da Desburocratiza de acordo com as estratégias de Porter, considera-se as seguintes categorias:

- **Diferenciação:** a marca busca se diferenciar dos concorrentes oferecendo serviços exclusivos, de alta qualidade e com fácil acesso a profissionais de acordo com a busca do serviço específico. As estratégias incluem investimento em branding para criar uma imagem de marca forte e reconhecível, foco na experiência do cliente para proporcionar um atendimento excepcional e desenvolvimento de serviços personalizados para atender às necessidades específicas dos clientes;
- **Foco:** a marca concentra seus esforços em um segmento de mercado específico, como profissionais autônomos ou empresas de pequeno porte, oferecendo serviços altamente especializados e adaptados às necessidades desse público-alvo. As estratégias incluem a personalização dos serviços oferecidos para atender às demandas exclusivas do segmento de mercado escolhido, parcerias estratégicas com empresas relacionadas ao nicho específico e comunicação direcionada para alcançar e atrair esse público específico.

Com base nessas categorias, a tipificação da estratégia da marca pode ser identificada como uma combinação de diferenciação e foco. A Desburocratiza busca se diferenciar dos concorrentes oferecendo serviços de alta qualidade e exclusivos,

ao mesmo tempo em que concentra seus esforços em atender de forma especializada a um segmento de mercado específico.

6.2 PREVISÃO E MENSURAÇÃO DE DEMANDAS

A previsão de Demanda é um processo de análise de dados extremamente importante, que tem como finalidade, auxiliar a empresa a estimar e projetar a quantidade de consumo e procura por um determinado serviço. Para fazer estimativas da demanda corrente e futura, é possível utilizar o modelo de Kotler e Keller (2012).

Demanda Corrente: Para estimar a demanda atual, a Desburocratiza analisa o número de clientes ativos na plataforma e a frequência de uso dos serviços. Além disso, pesquisas de mercado são realizadas para entender a demanda neste ramo. As vendas mensais e o faturamento também fornecem insights sobre o desempenho atual.

Para prever a demanda futura, a empresa considera o crescimento do mercado do ramo, levando em conta fatores econômicos e regulatórios. Projeções são feitas com base em tendências históricas e previsões macroeconômicas. Estratégias de marketing são desenvolvidas para atrair novos clientes e expandir a participação de mercado. A análise da concorrência e indicadores do setor também orientam as decisões estratégicas. Ao combinar dados quantitativos e qualitativos, a Desburocratiza obtém uma visão abrangente da demanda atual e futura por seus serviços, permitindo tomar decisões estratégicas informadas para impulsionar o crescimento do negócio.

Com base em nossas ações de vendas e marketing, a estimativa é de 500 clientes mensais. Considerando um crescimento médio de 5% ao mês, apresento a seguir uma projeção detalhada da demanda para cada mês ao longo de cinco anos:

Tabela 3 - Previsão de Demanda dentro de 5 anos.

PREVISÃO DE DEMANDA DENTRO DE 5 ANOS													
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL P/ANO
ANO 1	500	525	551	579	608	638	670	704	739	776	814	855	7.958
ANO 2	898	943	990	1039	1091	1146	1203	1263	1327	1393	1463	1536	14.292
ANO 3	1613	1693	1778	1867	1960	2058	2161	2269	2382	2502	2627	2758	25.667
ANO 4	2896	3041	3193	3352	3520	3696	3881	4075	4279	4493	4717	4953	46.094
ANO 5	5201	5461	5734	6020	6321	6637	6969	7318	7684	8068	8471	8895	82.779

Fonte: Autoral, 2024.

A empresa oferece uma variedade de serviços que são prestados de forma eficiente e confiável, que incluem abertura de empresas, regularização fiscal, assessoria contábil, elaboração de contratos, regularização imobiliária, planejamento tributário e assistência legal para empreendedores, entre outros. Com base nos cálculos realizados e nos serviços oferecidos, estimamos que a demanda para os próximos 5 anos, partindo de uma base inicial de 500 clientes mensais, será de aproximadamente 176.790 clientes.

6.3 ESTIMATIVA DE GASTOS

Apresentamos abaixo uma estimativa do que teremos de gastos com o setor de Marketing:

Marketing, eventos e patrocínios	
SEO e Marketing Digital:	R\$ 3.000,00
Setup de campanhas de PPC (pay-per-click):	R\$ 700,00
Empresa para ajuste e adequação do marketing	R\$ 3.000,00
Pesquisa de mercado:	R\$ 5.000,00
Evento Local:	R\$ 10.000,00
Evento Nacional:	R\$ 20.000,00
Anúncios online:	
Google Ads:	R\$ 5.000,00
Facebook Ads	R\$ 2.000,00
Outras plataformas:	R\$ 1.300,00
Total gasto:	R\$ 50.000,00

Criação do Site e desenvolvimento	
Design e Desenvolvimento de Website:	R\$ 11.200,00
Hosting e Domínio	R\$ 30,80
Patch de atualizações e segurança	R\$ 4.400,00
Adequação a LGPD	R\$ 10.000,00
Licença SQL (Banco de dados)	R\$ 4.970,00
Compra de 20 Latitudes 3440 para utilização	R\$ 78.400,00
Licença DocuSign para assinatura dos docs e integração 10 pessoas	R\$ 2.000,00
Desenvolvedor do site	R\$ 3.000,00
Projeto para integração Site e DocuSign	R\$ 46.000,00
Seguro digital para a empresa e suas informações	R\$ 34.000,00
Total	R\$ 194.000,80

6.3.1 Análise e diagnóstico da viabilidade mercadológica

A Desburocratiza surge como uma solução inovadora para uma questão comum enfrentada por muitos: a dificuldade de conectar-se com profissionais competentes e confiáveis, especialmente quando não se possui recomendações prévias. A empresa tem como objetivo preencher essa lacuna existente entre clientes que necessitam de serviços específicos e profissionais qualificados que ainda não são amplamente reconhecidos.

A empresa está plenamente capacitada para resolver esse desafio, eliminando a necessidade de realizar buscas exaustivas em ferramentas de pesquisa online, as quais frequentemente retornam uma variedade de resultados, mas sem a segurança de encontrar um profissional verdadeiramente qualificado. A Desburocratiza se dedica a atender indivíduos que buscam serviços diferenciados e de alta qualidade, assegurando que suas necessidades sejam atendidas com garantia e eficiência.

7 VIABILIDADE DO CAPITAL HUMANO

7.1 PROJEÇÃO DE COLABORADORES

7.1.1 Organograma

O organograma para uma empresa com foco em negócios online e presença digital pode variar dependendo do tamanho e da estrutura da organização. A figura 7 abaixo apresenta o organograma proposto para Desburocratiza:

Figura 7: Estrutura Organizacional



Fonte: Autoria própria, 2024.

CEO/Proprietário: Responsável pela visão geral e estratégia da empresa.

Gerente de TI: Supervisiona a equipe de desenvolvimento web.

Desenvolvedor Web: Responsáveis pela construção e manutenção do site.

Gerente de Marketing Digital: Supervisiona a estratégia de marketing online.

Suporte ao Cliente: oferecer atendimento ao cliente por meio de chat ao vivo, e-mail, central de ajuda com artigos e tutoriais, gerenciamento de reclamações, renovações de assinaturas e processos de cancelamento e ouvir sugestões de melhoria dos clientes.

Gerente de Recursos Humanos: Responsável pela contratação e gestão de pessoal.

7.1.2 Headcount

O headcount da Desburocratiza foi planejado de forma que ela tenha o número adequado de funcionários para atender as necessidades e objetivos do negócio.

No primeiro ano, a empresa estará em fase inicial de operação e pode precisar de uma equipe básica para estabelecer a plataforma e iniciar as operações. Nos anos seguintes, à medida que a empresa cresce e ganha mais clientes, pode ser necessário expandir a equipe para atender à demanda crescente e para desenvolver novos recursos e serviços, principalmente com mais contratação de suporte ao cliente. A tabela 3 apresenta o quadro estimado de funcionários durante o período do negócio em 5 anos.

Tabela 4: Headcount

HEADCOUNT ESTIMADO					
CARGO (ÁREA)	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
CEO	1	1	1	1	1
Tecnologia	2	2	2	2	2
Marketing	1	1	1	1	1
Recursos Humanos	1	1	1	1	1
Suporte ao cliente	1	2	2	3	4
TOTAL HEADCOUNT	6	7	7	8	9

Fonte: Autoria própria, 2024

7.2 PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

7.2.1 Remuneração

A remuneração da desburocratiza será composta pelo salário base mais os benefícios que serão concedidos aos colaboradores. Os salários foram definidos a partir de uma média paga atualmente pelo mercado.

A tabela 4 detalha a remuneração recebida por cada colaborador para os primeiros cinco anos. Foi considerado um reajuste salarial anual de 5% a 10% dependendo do cargo exercido.

Tabela 5: Cargos e Salários

Curva Salarial (Valores em R\$)					
Cargo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
CEO	15000	16000	18000	20000	22000
Tecnologia	13000	14500	16000	17500	19000
Gerente de TI	8000	9000	10000	11000	12000
Desenvolvedor de WEB	5000	5500	6000	6500	7000
Marketing	10000	11500	13000	14500	16000
Gerente de Marketing	8000	9000	10000	11000	12000
Suporte ao cliente	2000	2500	3000	3500	4000
Recursos Humanos	7000	7500	8000	8500	9000
Gerente de RH	7000	7500	8000	8500	9000
Total	30000	30500	31000	31500	32000

Fonte: Autoria própria, 2024.

7.2.2 Treinamento e Desenvolvimento

Para proporcionar uma formação sólida à equipe para treinamento e desenvolvimento, estimando um valor aproximado de R\$35.000,00 subdivididos em um período de 3 anos. Essa alocação de recursos será destinada aos cursos, materiais e outras despesas relacionadas, assegurando que os colaboradores se desenvolvam e adquiram as habilidades técnicas necessárias.

- **Atualização de Tecnologia:** para o departamento de Desenvolvimento e Tecnologia, é importante fornecer treinamento contínuo sobre as últimas tecnologias e ferramentas relacionadas ao desenvolvimento web, design gráfico e outras áreas relevantes;
- **SEO e Marketing Digital:** treinamento sobre as últimas práticas de SEO, estratégias de marketing de conteúdo, análise de dados e ferramentas de mídias sociais para garantir que a equipe esteja atualizada com as melhores práticas do setor;
- **Desenvolvimento de Habilidades Pessoais:** além das habilidades técnicas, haverá o desenvolvimento de habilidades pessoais, como comunicação eficaz, trabalho em equipe, liderança e resolução de problemas. Essas habilidades são essenciais para o sucesso individual e coletivo da equipe;
- **Certificações e Cursos Específicos:** certificações em desenvolvimento web, design gráfico, marketing digital, entre outros.

Com esses treinamentos, haverá melhora na qualidade do trabalho realizado, mas também aumentar a satisfação e o engajamento dos funcionários, o que pode levar a melhores resultados para o negócio online.

7.2.3. Segurança do Trabalho

Para uma empresa como a desburocratiza, cujas atividades principais são prestação de serviços especializados no online, a segurança do trabalho pode não ser tão diretamente aplicável como em indústrias ou empresas com ambientes físicos de trabalho. No entanto, há aspectos relacionados à segurança do trabalho que deve ser considerada:

- **Segurança da Informação:** é crucial garantir a segurança dos dados dos clientes e dos funcionários. Isso inclui implementar medidas de segurança cibernética para proteger contra hackers, vazamentos de dados e outras ameaças, como a LGPD;

- **Ergonomia Digital:** apesar de não haver um ambiente físico de trabalho, é importante considerar a ergonomia digital para os funcionários que passam longos períodos trabalhando em frente a computadores. Isso pode envolver fornecer orientações sobre postura adequada, intervalos regulares para descanso e ergonomia do local de trabalho remoto;
- **Saúde Mental e Bem-Estar:** o trabalho remoto pode levar a desafios de saúde mental e bem-estar para os funcionários, por isso fornecer apoio para lidar com o estresse, o isolamento e outras questões relacionadas ao trabalho remoto é importante.

Embora a segurança do trabalho possa não ser o foco principal, ainda é importante abordar essas questões para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável, mesmo em um ambiente predominantemente virtual.

7.3 ESTIMATIVA DE GASTOS COM CAPITAL HUMANO (FIXOS E VARIÁVEIS): ESTIMATIVA DE CUSTOS INICIAIS

Abaixo está sendo apresentado uma estimativa de custos que a empresa terá para a sua existência, passando por custos fixos, variáveis com mão de obra e outros:

- **Recrutamento e Seleção:** Inclui os custos associados ao processo de atrair, entrevistar e contratar novos funcionários. (1.4 vezes o salário do cargo necessário);
- **Treinamento e Desenvolvimento:** investimentos em programas de capacitação para aprimorar as habilidades e competências dos funcionários. Custo: R\$ 1.012;
- **Salários e Benefícios:** pagamentos diretos feitos aos funcionários, incluindo salários, bônus, comissões, e benefícios como seguro saúde, previdência privada, entre outros;

- Salário (já mencionado de acordo com o cargo);

Benefícios:

- Convênio: R\$17.960,62 (empresas de até 28 pessoas) com coparticipação da Amil;
- VT: R\$20,00 reais ao dia (ida e volta);
- VR: R\$78,00 reais o dia

7.4 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE DE CAPITAL HUMANO

Conforme as recentes análises de mercado, observa-se um incremento de 2% na demanda por profissionais especializados na área de administração. Diante deste cenário, é imperativo concentrar os esforços na busca e estabelecimento de alianças com profissionais que detenham certificações e estejam devidamente registrados junto aos órgãos reguladores de suas respectivas profissões. Esta medida é crucial para assegurar a manutenção de elevados padrões de qualidade e garantir que todos os processos sejam conduzidos em conformidade com as normas regulamentares do setor.

É essencial recrutar profissionais não apenas tecnicamente aptos em suas áreas de expertise, mas que também demonstrem um compromisso genuíno em atender e auxiliar aqueles que demandam seus serviços de forma prioritária. Além disso, a avaliação contínua do desempenho desses profissionais é vital, visto que reflete diretamente na satisfação do cliente e no rendimento individual de cada colaborador. Ao adotar tais práticas, deve-se assegurar uma prestação de serviços excepcional e de alto padrão de qualidade.

Dessa maneira, estabelecer um ciclo de feedback constante que contribuirá para a melhoria contínua ou manutenção da qualidade do serviço prestado. Essa prática fomenta um ambiente de aprendizado perene para os profissionais, além de representar uma fonte adicional de incentivo financeiro.

8 VIABILIDADE FINANCEIRA

8.1 PLANO FINANCEIRO

8.1.1 Pressupostos da análise financeira

Os pressupostos da análise financeira incluem as informações mencionadas anteriormente neste estudo, juntamente com os dados coletados na pesquisa de campo, dados de pesquisas externas e de benchmarking.

A interpretação dessas informações possibilitou a elaboração de toda a estrutura de custos e despesas para a determinação do faturamento e, conseqüentemente, a avaliação da viabilidade financeira do empreendimento com base nos resultados obtidos nos demonstrativos de resultados, fluxo de caixa e indicadores de viabilidade financeira.

8.1.2 Cálculo do investimento total

De acordo com as informações apresentadas previamente, foi estimado um investimento inicial de R\$330.000,00, sendo R\$194.000,00 destinado a viabilizar a operação, R\$56.000,00 como saldo inicial em caixa e R\$50.000,00 para investir no Marketing da Desburocratiza.

8.1.3 Estimativa do faturamento mensal para os próximos 5 anos

Para estimar o faturamento dos próximos 5 anos, foram consideradas as taxas de conversão de clientes e o ticket médio do serviço oferecido. Essas premissas foram baseadas na pesquisa de campo realizada e na projeção da capacidade de prestação de serviços. Além disso, foi projetado um crescimento anual na demanda de 20% nos próximos 5 anos.

Supondo que a empresa Desburocratiza tenha, ao término do primeiro ano de operação, uma média de 7.987 clientes. A determinação do ticket médio para os serviços oferecidos pela Desburocratiza baseou-se em dados obtidos através da pesquisa de mercado atual, os quais foram previamente referenciados na seção de Preços deste documento. É reconhecido que a prestação de serviços e sua

precificação são influenciadas por diversas variáveis. Contudo, para fins de cálculo de faturamento, optou-se por considerar a média dos valores cobrados pelos serviços, levando em consideração sua complexidade. Nesse sentido, foram estabelecidos três valores médios - R\$80,00, R\$210,00 e R\$430,00 - correspondentes à complexidade dos serviços, com 40% dos clientes utilizando serviços de menor complexidade, 35% utilizando serviços de complexidade intermediária e 25% utilizando serviços de maior complexidade. Com base nesses parâmetros, é possível projetar o seguinte cenário de crescimento conforme a fórmula abaixo:

Receita = ticket médio X pedidos no mês.

A tabela 6 a seguir apresenta a receita anual da Desburocratiza:

Tabela 6: Faturamento anual – Desburocratiza

FATURAMENTO MENSAL - TOTAL												
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ANO 1	R\$ 106.500,00	R\$ 111.825,00	R\$ 117.416,25	R\$ 123.287,06	R\$ 129.451,42	R\$ 135.923,99	R\$ 142.720,19	R\$ 149.856,20	R\$ 157.349,00	R\$ 165.216,46	R\$ 173.477,28	R\$ 182.151,14
ANO 2	R\$ 182.151,14	R\$ 191.258,70	R\$ 200.821,63	R\$ 210.862,71	R\$ 221.405,85	R\$ 232.476,14	R\$ 244.099,95	R\$ 256.304,95	R\$ 269.120,19	R\$ 282.576,20	R\$ 296.705,01	R\$ 311.540,26
ANO 3	R\$ 311.540,26	R\$ 327.117,27	R\$ 343.473,14	R\$ 360.646,79	R\$ 378.679,13	R\$ 397.613,09	R\$ 417.493,74	R\$ 438.368,43	R\$ 460.286,85	R\$ 483.301,20	R\$ 507.466,26	R\$ 532.839,57
ANO 4	R\$ 532.839,57	R\$ 559.481,55	R\$ 587.455,63	R\$ 616.828,41	R\$ 647.669,83	R\$ 680.053,32	R\$ 714.055,98	R\$ 749.758,78	R\$ 787.246,72	R\$ 826.609,06	R\$ 867.939,51	R\$ 911.336,49
ANO 5	R\$ 911.336,49	R\$ 956.903,31	R\$ 1.004.748,48	R\$ 1.054.985,90	R\$ 1.107.735,20	R\$ 1.163.121,98	R\$ 1.221.278,06	R\$ 1.282.341,98	R\$ 1.346.459,06	R\$ 1.413.782,01	R\$ 1.484.471,11	R\$ 1.558.694,67

Fonte: Autoria própria, 2024.

Tabela 7: Faturamento mensal – Desburocratiza

FATURAMENTO MENSAL - TICKET R\$80,00												
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ANO 1	R\$ 16.000,00	R\$ 16.800,00	R\$ 17.640,00	R\$ 18.522,00	R\$ 19.448,10	R\$ 20.420,51	R\$ 21.441,53	R\$ 22.513,61	R\$ 23.639,29	R\$ 24.821,25	R\$ 26.062,31	R\$ 27.365,43
ANO 2	R\$ 28.733,70	R\$ 30.170,39	R\$ 31.678,91	R\$ 33.262,85	R\$ 34.925,99	R\$ 36.672,29	R\$ 38.505,91	R\$ 40.431,20	R\$ 42.452,76	R\$ 44.575,40	R\$ 46.804,17	R\$ 49.144,38
ANO 3	R\$ 49.144,38	R\$ 51.601,60	R\$ 54.181,68	R\$ 56.890,76	R\$ 59.735,30	R\$ 62.722,07	R\$ 65.858,17	R\$ 69.151,08	R\$ 72.608,63	R\$ 76.239,06	R\$ 80.051,02	R\$ 84.053,57
ANO 4	R\$ 84.053,57	R\$ 88.256,25	R\$ 92.669,06	R\$ 97.302,51	R\$ 102.167,64	R\$ 107.276,02	R\$ 112.639,82	R\$ 118.271,81	R\$ 124.185,40	R\$ 130.394,67	R\$ 136.914,41	R\$ 143.760,13
ANO 5	R\$ 143.760,13	R\$ 150.948,14	R\$ 158.495,54	R\$ 166.420,32	R\$ 174.741,34	R\$ 183.478,40	R\$ 192.652,32	R\$ 202.284,94	R\$ 212.399,19	R\$ 223.019,15	R\$ 234.170,10	R\$ 245.878,61
FATURAMENTO MENSAL - TICKET R\$210,00												
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ANO 1	R\$ 36.750,00	R\$ 38.587,50	R\$ 40.516,88	R\$ 42.542,72	R\$ 44.669,85	R\$ 46.903,35	R\$ 49.248,51	R\$ 51.710,94	R\$ 54.296,49	R\$ 57.011,31	R\$ 59.861,88	R\$ 62.854,97
ANO 2	R\$ 65.997,72	R\$ 69.297,61	R\$ 72.762,49	R\$ 76.400,61	R\$ 80.220,64	R\$ 84.231,67	R\$ 88.443,26	R\$ 92.865,42	R\$ 97.508,69	R\$ 102.384,13	R\$ 107.503,33	R\$ 112.878,50
ANO 3	R\$ 112.878,50	R\$ 118.522,43	R\$ 124.448,55	R\$ 130.670,97	R\$ 137.204,52	R\$ 144.064,75	R\$ 151.267,99	R\$ 158.831,39	R\$ 166.772,95	R\$ 175.111,60	R\$ 183.867,18	R\$ 193.060,54
ANO 4	R\$ 193.060,54	R\$ 202.713,57	R\$ 212.649,25	R\$ 223.491,71	R\$ 234.666,29	R\$ 246.399,61	R\$ 258.719,59	R\$ 271.655,57	R\$ 285.238,35	R\$ 299.500,26	R\$ 314.475,28	R\$ 330.199,04
ANO 5	R\$ 330.199,04	R\$ 346.708,99	R\$ 364.044,44	R\$ 382.246,66	R\$ 401.359,00	R\$ 421.426,95	R\$ 442.498,29	R\$ 464.623,21	R\$ 487.854,37	R\$ 512.247,09	R\$ 537.859,44	R\$ 564.752,41
FATURAMENTO MENSAL - TICKET R\$430,00												
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ANO 1	R\$ 53.750,00	R\$ 56.437,50	R\$ 59.259,38	R\$ 62.222,34	R\$ 65.333,46	R\$ 68.600,13	R\$ 72.030,14	R\$ 75.631,65	R\$ 79.413,23	R\$ 83.383,89	R\$ 87.553,09	R\$ 91.930,74
ANO 2	R\$ 96.527,28	R\$ 101.353,64	R\$ 106.421,32	R\$ 111.742,39	R\$ 117.329,51	R\$ 123.195,98	R\$ 129.355,78	R\$ 135.823,57	R\$ 142.614,75	R\$ 149.745,49	R\$ 157.232,76	R\$ 165.094,40
ANO 3	R\$ 165.094,40	R\$ 173.349,12	R\$ 182.016,58	R\$ 191.117,40	R\$ 200.673,28	R\$ 210.706,94	R\$ 221.242,29	R\$ 232.304,40	R\$ 243.919,62	R\$ 256.115,60	R\$ 268.921,38	R\$ 282.367,45
ANO 4	R\$ 282.367,45	R\$ 296.485,82	R\$ 311.310,11	R\$ 326.875,62	R\$ 343.219,40	R\$ 360.380,37	R\$ 378.399,39	R\$ 397.319,36	R\$ 417.185,33	R\$ 438.044,59	R\$ 459.946,82	R\$ 482.944,16
ANO 5	R\$ 482.944,16	R\$ 507.091,37	R\$ 532.445,94	R\$ 559.068,23	R\$ 587.021,64	R\$ 616.372,73	R\$ 647.191,36	R\$ 679.550,93	R\$ 713.528,48	R\$ 749.204,90	R\$ 786.665,15	R\$ 825.998,40

Fonte: Autoria própria, 2024.

Ano 5

Despesas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Aluguel (0,07% a.m)	R\$ 2.359,42											
Luz	R\$ 623,00											
Água	R\$ 200,00											
Convênio	R\$ 39.788,78											
Benefícios	R\$ 43.120,00											
Salários	R\$ 6.375,00											
Manutenção de segurancas e hosts	R\$ 2.916,00											
Marketing	R\$ 9.950,00											
Total	R\$ 105.332,20	R\$ 1.263.986,43										

Impostos	Alíquota
Simplex Nacional	10,50%

Fonte: Autoria própria 2024

8.1.5 Demonstrativo de resultados mensal para os próximos 5 anos

Abaixo as DREs do período de 5 anos:

Tabela 9: previsão para DRE

Ano 1	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Serviços (30%)	R\$ 106.500,00	R\$ 111.825,00	R\$ 117.416,25	R\$ 123.287,06	R\$ 129.451,42	R\$ 135.923,99	R\$ 142.720,19	R\$ 149.856,20	R\$ 157.349,00	R\$ 165.216,46	R\$ 173.477,28	R\$ 182.151,14
Cancelamento de serviços (1%)	R\$ 1.065,00	R\$ 1.118,25	R\$ 1.174,16	R\$ 1.232,87	R\$ 1.294,51	R\$ 1.359,24	R\$ 1.427,20	R\$ 1.498,56	R\$ 1.573,49	R\$ 1.652,16	R\$ 1.734,77	R\$ 1.821,51
Lucro já sem a reserva de cancelamento	R\$ 105.435,00	R\$ 110.706,75	R\$ 116.242,09	R\$ 122.054,19	R\$ 128.156,90	R\$ 134.564,75	R\$ 141.292,98	R\$ 148.357,63	R\$ 155.775,51	R\$ 163.564,29	R\$ 171.742,50	R\$ 180.329,63
Receta operacional	R\$ 105.435,00	R\$ 110.706,75	R\$ 116.242,09	R\$ 122.054,19	R\$ 128.156,90	R\$ 134.564,75	R\$ 141.292,98	R\$ 148.357,63	R\$ 155.775,51	R\$ 163.564,29	R\$ 171.742,50	R\$ 180.329,63
Despesas administrativas	R\$ 81.027,95											
Lucro operacional	R\$ 24.407,05	R\$ 29.678,80	R\$ 35.214,14	R\$ 41.026,24	R\$ 47.128,95	R\$ 53.536,80	R\$ 60.265,03	R\$ 67.329,68	R\$ 74.747,56	R\$ 82.536,34	R\$ 90.714,55	R\$ 99.301,68
Simplex Nacional	R\$ 1.781,71	R\$ 2.166,55	R\$ 2.570,63	R\$ 2.994,92	R\$ 3.440,41	R\$ 3.908,19	R\$ 4.399,35	R\$ 4.915,07	R\$ 5.456,57	R\$ 6.025,15	R\$ 6.622,16	R\$ 7.249,02
Lucro final	R\$ 22.625,34	R\$ 27.512,25	R\$ 32.643,51	R\$ 38.031,33	R\$ 43.688,54	R\$ 49.628,61	R\$ 55.865,69	R\$ 62.414,62	R\$ 69.290,99	R\$ 76.511,19	R\$ 84.092,39	R\$ 92.052,66

Ano 2	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Serviços (30%)	R\$ 182.151,14	R\$ 191.258,70	R\$ 200.821,63	R\$ 210.862,71	R\$ 221.405,85	R\$ 232.476,14	R\$ 244.099,95	R\$ 256.304,95	R\$ 269.120,19	R\$ 282.576,20	R\$ 296.705,01	R\$ 311.540,26
Cancelamento de serviços (1%)	R\$ 1.821,51	R\$ 1.912,59	R\$ 2.008,22	R\$ 2.108,63	R\$ 2.214,06	R\$ 2.324,76	R\$ 2.441,00	R\$ 2.563,05	R\$ 2.691,20	R\$ 2.825,76	R\$ 2.967,05	R\$ 3.115,40
Lucro já sem a reserva de cancelamento	R\$ 180.329,63	R\$ 189.346,11	R\$ 198.813,42	R\$ 208.754,09	R\$ 219.191,79	R\$ 230.151,38	R\$ 241.658,95	R\$ 253.741,90	R\$ 266.428,99	R\$ 279.750,44	R\$ 293.737,96	R\$ 308.424,86
Receta operacional	R\$ 180.329,63	R\$ 189.346,11	R\$ 198.813,42	R\$ 208.754,09	R\$ 219.191,79	R\$ 230.151,38	R\$ 241.658,95	R\$ 253.741,90	R\$ 266.428,99	R\$ 279.750,44	R\$ 293.737,96	R\$ 308.424,86
Despesas administrativas	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96	R\$ 85.521,96
Lucro operacional	R\$ 94.807,67	R\$ 103.824,15	R\$ 113.291,46	R\$ 123.232,13	R\$ 133.669,83	R\$ 144.629,42	R\$ 156.136,99	R\$ 168.219,94	R\$ 180.907,04	R\$ 194.228,48	R\$ 208.216,01	R\$ 222.902,90
Simplex nacional (9,5%)	R\$ 9.006,73	R\$ 9.863,29	R\$ 10.762,69	R\$ 11.707,05	R\$ 12.699,63	R\$ 13.739,80	R\$ 14.833,01	R\$ 15.980,89	R\$ 17.186,17	R\$ 18.451,71	R\$ 19.780,52	R\$ 21.175,78
Lucro final	R\$ 85.800,94	R\$ 93.960,86	R\$ 102.528,77	R\$ 111.525,08	R\$ 120.971,20	R\$ 130.889,63	R\$ 141.303,98	R\$ 152.239,05	R\$ 163.720,87	R\$ 175.776,78	R\$ 188.435,49	R\$ 201.727,13

Ano 3	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Serviços (30%)	R\$ 311.540,26	R\$ 327.117,27	R\$ 343.473,14	R\$ 360.646,79	R\$ 378.679,13	R\$ 397.613,09	R\$ 417.493,74	R\$ 438.368,43	R\$ 460.286,85	R\$ 483.301,20	R\$ 507.466,26	R\$ 532.839,57
Cancelamento de serviços (1%)	R\$ 3.115,40	R\$ 3.271,17	R\$ 3.434,73	R\$ 3.606,47	R\$ 3.786,79	R\$ 3.976,13	R\$ 4.174,94	R\$ 4.383,68	R\$ 4.602,87	R\$ 4.833,01	R\$ 5.074,66	R\$ 5.328,40
Lucro já sem a reserva de cancelamento	R\$ 308.424,86	R\$ 323.846,10	R\$ 340.038,41	R\$ 357.040,33	R\$ 374.892,34	R\$ 393.636,96	R\$ 413.318,81	R\$ 433.984,75	R\$ 455.685,98	R\$ 478.468,18	R\$ 502.391,59	R\$ 527.511,17
Receta operacional	R\$ 308.424,86	R\$ 323.846,10	R\$ 340.038,41	R\$ 357.040,33	R\$ 374.892,34	R\$ 393.636,96	R\$ 413.318,81	R\$ 433.984,75	R\$ 455.685,98	R\$ 478.468,18	R\$ 502.391,59	R\$ 527.511,17
Despesas administrativas	R\$ 90.977,41											
Lucro operacional	R\$ 217.447,45	R\$ 232.868,69	R\$ 249.061,00	R\$ 266.062,92	R\$ 283.914,94	R\$ 302.659,55	R\$ 322.341,40	R\$ 343.007,34	R\$ 364.708,58	R\$ 387.490,78	R\$ 411.414,19	R\$ 436.533,77
Imposto SN(9,5%)	R\$ 20.657,51	R\$ 22.122,53	R\$ 23.660,79	R\$ 25.275,98	R\$ 26.971,92	R\$ 28.752,66	R\$ 30.622,43	R\$ 32.585,70	R\$ 34.647,12	R\$ 36.811,62	R\$ 39.084,35	R\$ 41.470,71
Lucro final	R\$ 196.789,94	R\$ 210.746,17	R\$ 225.400,20	R\$ 240.786,94	R\$ 256.943,02	R\$ 273.906,89	R\$ 291.718,97	R\$ 310.421,64	R\$ 330.059,45	R\$ 350.679,15	R\$ 372.329,84	R\$ 395.063,06

Ano 4	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Serviços (30%)	R\$ 532.839,57	R\$ 559.481,55	R\$ 587.455,63	R\$ 616.828,41	R\$ 647.669,83	R\$ 680.053,32	R\$ 714.055,98	R\$ 749.758,78	R\$ 787.246,72	R\$ 826.609,06	R\$ 867.939,51	R\$ 911.336,49
Cancelamento de serviços (1%)	R\$ 5.328,40	R\$ 5.594,82	R\$ 5.874,56	R\$ 6.168,28	R\$ 6.476,70	R\$ 6.800,53	R\$ 7.140,56	R\$ 7.497,59	R\$ 7.872,47	R\$ 8.266,09	R\$ 8.679,40	R\$ 9.113,36
Lucro já sem a reserva de cancelamento	R\$ 527.511,17	R\$ 553.886,73	R\$ 581.581,07	R\$ 610.660,12	R\$ 641.193,13	R\$ 673.252,79	R\$ 706.915,43	R\$ 742.261,20	R\$ 779.374,26	R\$ 818.342,97	R\$ 859.260,12	R\$ 902.223,12
Receta operacional	R\$ 527.511,17	R\$ 553.886,73	R\$ 581.581,07	R\$ 610.660,12	R\$ 641.193,13	R\$ 673.252,79	R\$ 706.915,43	R\$ 742.261,20	R\$ 779.374,26	R\$ 818.342,97	R\$ 859.260,12	R\$ 902.223,12
Despesas administrativas	R\$ 97.502,83											
Lucro operacional	R\$ 430.008,35	R\$ 456.383,91	R\$ 484.078,24	R\$ 513.157,30	R\$ 543.690,30	R\$ 575.749,96	R\$ 609.412,60	R\$ 644.758,37	R\$ 681.871,43	R\$ 720.840,14	R\$ 761.757,29	R\$ 804.720,30
Imposto SN(10,5%)	R\$ 45.150,88	R\$ 47.920,31	R\$ 50.828,22	R\$ 53.881,52	R\$ 57.087,48	R\$ 60.453,75	R\$ 63.988,32	R\$ 67.699,63	R\$ 71.596,50	R\$ 75.688,22	R\$ 79.984,52	R\$ 84.495,63
Lucro final	R\$ 384.857,47	R\$ 408.463,60	R\$ 433.250,03	R\$ 459.275,78	R\$ 486.602,82	R\$ 515.296,21	R\$ 545.424,28	R\$ 577.058,74	R\$ 610.274,93	R\$ 645.151,93	R\$ 681.772,78	R\$ 720.224,67

Ano 5	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Serviços (30%)	R\$ 911.336,49	R\$ 966.903,31	R\$ 1.024.748,48	R\$ 1.084.985,90	R\$ 1.147.738,20	R\$ 1.213.121,86	R\$ 1.281.278,06	R\$ 1.352.341,86	R\$ 1.426.486,08	R\$ 1.503.800,06	R\$ 1.584.484,71	R\$ 1.668.649,67
Cancelamento de serviços (1%)	R\$ 9.113,36	R\$ 9.569,03	R\$ 10.047,48	R\$ 10.548,86	R\$ 11.077,35	R\$ 11.631,22	R\$ 12.212,78	R\$ 12.823,42	R\$ 13.464,59	R\$ 14.137,82	R\$ 14.844,71	R\$ 15.588,95
Lucro já sem a reserva de cancelamento	R\$ 902.223,12	R\$ 957.334,28	R\$ 1.014.701,00	R\$ 1.074.437,04	R\$ 1.136.660,85	R\$ 1.201.490,64	R\$ 1.269.055,28	R\$ 1.339.521,44	R\$ 1.412.021,49	R\$ 1.487.662,24	R\$ 1.566.639,99	R\$ 1.649.060,72
Receta operacional	R\$ 902.223,12	R\$ 957.334,28	R\$ 1.014.701,00	R\$ 1.074.437,04	R\$ 1.136.660,85	R\$ 1.201.490,64	R\$ 1.269.055,28	R\$ 1.339.521,44	R\$ 1.412.021,49	R\$ 1.487.662,24	R\$ 1.566.639,99	R\$ 1.649.060,72
Despesas administrativas	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20	R\$ 105.332,20
Lucro operacional	R\$ 796.890,92	R\$ 852.002,08	R\$ 909.368,80	R\$ 969.104,84	R\$ 1.031.328,65	R\$ 1.096.158,44	R\$ 1.163.723,07	R\$ 1.234.189,24	R\$ 1.307.689,29	R\$ 1.384.329,04	R\$ 1.464.307,79	R\$ 1.547.728,52

8.1.6 Estimativa do fluxo de caixa futuro mensal para os próximos 5 anos

Na tabela 10 a seguir, apresenta a estimativa de fluxo de caixa futuro para os próximos 5 anos:

Tabela 10: Demonstração do Fluxo de Caixa

DFC	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
Saldo Inicial	R\$ 56.000,00	R\$ 190.217,23	R\$ 386.434,69	R\$ 657.220,08	R\$ 1.018.685,83
Receita de Vendas	R\$ 383.400,00	R\$ 460.080,00	R\$ 552.096,00	R\$ 662.515,20	R\$ 795.018,24
(-) Custos e Despesas Variáveis	R\$ 63.375,96	R\$ 68.376,00	R\$ 74.376,00	R\$ 80.376,00	R\$ 86.376,00
(-) Custos e Despesas Fixas	R\$ 175.992,00	R\$ 177.504,00	R\$ 179.121,84	R\$ 180.852,84	R\$ 182.705,04
(-) Imposto de Renda	R\$ 9.814,81	R\$ 17.982,54	R\$ 27.812,77	R\$ 39.820,61	R\$ 53.251,24
Saldo Final	R\$ 190.217,23	R\$ 386.434,69	R\$ 657.220,08	R\$ 1.018.685,83	R\$ 1.491.371,79

Fonte: Autoria própria, 2024.

8.1.7 Cálculo e análise dos Indicadores de viabilidade financeira

Tabela 11 – Viabilidade financeira

Dados para calculo de viabilidade		Indicadores	
Investimentos	Fluxo de caixa	TIR	35%
-R\$ 194.000,00	R\$ 106.500,00	VPL	R\$ 108.356,93
-R\$ 50.000,00	R\$ 111.825,00		
-R\$ 30.000,00	R\$ 117.416,25		
	R\$ 123.287,06		
	R\$ 129.451,42		
	R\$ 142.720,19		
	R\$ 149.856,20		
	R\$ 157.349,00		
	R\$ 165.216,46		
	R\$ 173.477,28		
	R\$ 182.151,14		

Fonte: Autoria própria, 2024.

8.1.8 Cenário (otimista e pessimista)

- **Otimista:**

1. Cenário otimista com um aumento serviços fechados, porem o cálculo realizado em Janeiro do 5° ano, a empresa teria um incremento de serviços realizados a mais.

Lucro estimado: R\$ 713.217,38

Lucro com o incremento nas vendas: R\$ 893.662,00

2. Cenário otimista onde não houve oportunidades do serviço efetuados, assim não tendo taxa de devolução ou arrependimento:

Lucro com a taxa padrão (1% a.m): R\$ 713.217,38

Lucro sem o desconto da taxa: R\$ 898.313,80

- **Pessimista:**

1. Cenário pessimista onde houve uma redução nos fechamentos de serviços, a empresa tem uma redução de clientes, totalizados no mês de Janeiro do 5°

Lucro antes do cenário: R\$ 713.217,38

Lucro queda nas vendas clientes: R\$ 370.454,69

2. Cenário pessimista onde foi identificado um aumento nas reclamações e conseqüentemente um salto na taxa de cancelamentos e reembolsos:

Taxa de 1% a.m: R\$ 713.217,38

Taxa de 5% a.m: R\$ 608.349,97

8.2 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA VIABILIDADE FINANCEIRA

A análise e diagnóstico da viabilidade financeira do projeto proposto revela uma perspectiva positiva do ponto de vista econômico. Ao avaliar minuciosamente os diferentes aspectos financeiros, fica claro que o projeto possui um potencial

significativo para gerar receitas suficientes que não apenas cobrem os custos operacionais, mas também asseguram a cobertura das despesas fixas e variáveis. Este equilíbrio entre receitas e despesas é um indicativo forte da sustentabilidade econômica do projeto no longo prazo.

Inicialmente, a análise focou na capacidade de geração de receitas. Foi constatado que a Desburocratiza, ao implementar o projeto, pode alcançar um volume de receita robusto através de suas operações. Este potencial de receita foi calculado levando em consideração diversos fatores, como a demanda prevista, a política de preços adotada e as estratégias de marketing que serão implementadas. A projeção de receitas demonstra que, com uma execução eficiente, o projeto conseguirá atrair e reter clientes de maneira constante, garantindo um fluxo de caixa positivo.

Além disso, a análise detalhada dos custos operacionais forneceu insights importantes. Os custos operacionais foram divididos em fixos e variáveis, e foi observado que ambos são gerenciáveis dentro do escopo financeiro da Desburocratiza. Os custos fixos, como salários e manutenção de infraestrutura, estão dentro de uma faixa aceitável e previsível, permitindo um planejamento financeiro sólido. Os custos variáveis, por sua vez, foram estimados com base em flutuações de demanda e preços de insumos, demonstrando que a empresa possui a flexibilidade necessária para ajustar seus gastos conforme necessário sem comprometer a qualidade dos serviços oferecidos.

A análise dos indicadores financeiros também apresentou resultados satisfatórios. Indicadores como Margem de Lucro e Fluxo de Caixa foram calculados para fornecer uma visão abrangente da saúde financeira do projeto. A Margem de Lucro apresentou-se em uma faixa positiva e sustentável, sugerindo que o projeto pode não apenas cobrir seus custos, mas também gerar lucros consistentes. O Fluxo de Caixa projetado demonstrou estabilidade, com uma reserva suficiente para enfrentar possíveis imprevistos financeiros.

Outro aspecto relevante da análise foi a avaliação de riscos e a capacidade de mitigação dos mesmos. Embora todo empreendimento tenha seus riscos, a Desburocratiza mostrou-se preparada para enfrentá-los.

Portanto, com base na análise financeira realizada, conclui-se que o projeto proposto é viável economicamente. A Desburocratiza tem não só a capacidade de gerar receitas suficientes para cobrir suas despesas e custos, mas também de assegurar lucros consistentes e sustentáveis ao longo do tempo. Os indicadores

financeiros corroboram essa perspectiva positiva, demonstrando que o projeto está bem fundamentado e preparado para alcançar seus objetivos econômicos e financeiros.

9 VIABILIDADE DO NEGÓCIO

A pesquisa realizada aborda o interesse em conexões ágeis e eficientes de profissionais certificados em uma plataforma direta a potenciais clientes, bem como o interesse partindo dos clientes na busca por um serviço bem executado, seja ele simples ou complexo.

Isso devido a frustração com métodos tradicionais de pesquisa para encontrar o profissional ideal, muitas vezes através de indicações nem sempre confiáveis ou pesquisas online demoradas e ineficazes, a busca por agilidade e praticidade, ou seja, uma plataforma que centralize a busca, forneça perfis detalhados e permita agendar consultas de forma rápida e simples.

Diante da demanda identificada, a criação da Desburocratiza, demonstra a viabilidade do negócio, para atender às necessidades descritas acima. Os principais fatores que sustentam essa perspectiva são:

- **Amplio mercado:** a quantidade de pessoas físicas e jurídicas que buscam por serviços profissionais em contabilidade, direito e administração é significativa, representando um mercado com alto potencial de crescimento;
- **Necessidade real:** a plataforma resolve um problema real e recorrente das pessoas, oferecendo praticidade, agilidade e acesso a profissionais qualificados;
- **Modelo de negócio atrativo:** as formas de monetização atrativas, pois compactuam com o mercado e demais modelos de negócio baseados em comissão, outras formas de monetização também podem ser exploradas, como taxas de transação por consulta agendada, planos de assinatura para profissionais ou parcerias com empresas da área.

Em suma, os estudos apontam que as estratégias de marketing direcionadas, parcerias estratégicas e oferta de serviços contribuem para o modelo de negócio ser sustentável e viável.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento da Desburocratiza representa uma solução de conexão no setor de serviços profissionais. A criação de uma plataforma que intermedia o contato de clientes a profissionais certificados tem como um dos principais objetivos proporcionar um espaço eficiente, seguro e confiável para que os clientes possam encontrar os serviços de que precisam de forma eficiente.

A criação da plataforma composta apenas por profissionais certificados, trará diversos benefícios significativos para o mercado. Com esta iniciativa, é possível contribuir ainda mais para a eficiência e a transparência no mercado de serviços profissionais, bem como a valorização da certificação ativa e de um serviço que realmente proporcione uma solução, uma vez que a burocracia é alta em diversos setores.

Dessa forma, a Desburocratiza representa uma oportunidade de negócio favorável, promovendo práticas de agilidade e eficiência. Com uma estratégia bem definida e uma execução eficiente, há um grande potencial para a plataforma se consolidar no mercado de serviços profissionais e alcançar o sucesso em todo o Brasil.

REFERÊNCIAS

Kotler, P., & Keller, K. L. Administração de marketing (14ª ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

LIMA, L.C.S; LEUCH, V e BUSS, B.R. A importância do planejamento financeiro na organização. **Revista Espaços**, 38(28), 13-25. 2017. Disponível em: [\[https://www.revistaespacios.com/a17v38n28/a17v38n28p13.pdf\]](https://www.revistaespacios.com/a17v38n28/a17v38n28p13.pdf). Acesso em:

MARX, K. **O capital: Crítica da economia política (Vol. 1)**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1867.

PORTER, Michael E. **Estratégia Competitiva - Técnicas Para Análise de Indústrias e da Concorrência**. Rio de Janeiro. Elsevier: 2004.