

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MAUÁ  
EXTENSÃO “E.E. JOAQUIM LÚCIO CARDOSO FILHO”**

AMANDA FARIA DE SÁ  
JULIANA PEREIRA GOMES  
TAINARA MORENO DA SILVA  
VITOR JOSÉ DOS SANTOS

**PLANO DE NEGÓCIO: EQUALI CONSULTORIA**

Santo André – SP  
Junho/2016

**AMANDA FARIA DE SÁ**  
**JULIANA PEREIRA GOMES**  
**TAINARA MORENO DA SILVA**  
**VITOR JOSÉ DOS SANTOS**

**PLANO DE NEGÓCIO: EQUALI CONSULTORIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Escola Técnica Estadual de Mauá como requisito parcial à obtenção do título de técnico em Administração.

**Orientadora do projeto:**  
Professora Cláudia Emanoela Bonfim

Santo André – SP  
Junho/2016

AMANDA FARIA DE SÁ  
JULIANA PEREIRA GOMES  
TAINARA MORENO DA SILVA  
VITOR JOSÉ DOS SANTOS

## PLANO DE NEGÓCIO: EQUALI CONSULTORIA

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Escola Técnica Estadual de Mauá como requisito parcial à obtenção do título de técnico em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado em: 15/06/2016.

---

Prof<sup>a</sup>. Esp. Cláudia Emanoela Bonfim, ETEC de Mauá – Orientadora

Este trabalho é dedicado á Deus

Agradecemos aos Professores da ETEC de Mauá pela dedicação que permitiram que o trabalho fosse realizado; à nossa equipe que contribuiu com ajuda, paciência, criatividade e tolerância que possibilitaram que nós conseguíssemos finalizar este trabalho.

“Para realizar grandes conquistas, devemos não apenas agir, mas também sonhar; não apenas planejar, mas também acreditar”.

ANATOLE FRANCE (s.d.)

## RESUMO

Com as mudanças comportamentais do consumidor no século XXI foi necessário que o mercado se adaptasse rapidamente para suprir as necessidades apresentadas. Cada vez mais é frequente os clientes receberem um mau atendimento, se deparando com profissionais despreparados para esse mercado, resultando assim desistência de compras e até mesmo em processos para a empresa. O consumidor passou a ser mais emocional que racional, desse fenômeno comportamental surgiu uma nova forma de relação das instituições com os seus consumidores, uma forma que envolve a criação de uma relação de amor entre os dois. Por isso, fazer com que ele se sinta especial o deixa mais propício a realizar compras, fazer acordos e propostas. E quando falamos em fazê-lo se sentir especial, não é somente dar atenção e ser gentil, e sim estar disposto a entender o que ele precisa de verdade e estar disposto a encontrar a melhor solução. Aprofundando a antiga relação que se mantinha até então e conquistando a preferência, a confiança e a credibilidade.

Essa nova relação da empresa com o consumidor recebe o nome de Equali, onde a relação do cliente com a empresa é extremamente importante com o objetivo de que o consumidor esteja satisfeito com as empresas. No nosso caso apresentamos a importância do atendimento ao cliente, e apresentamos um plano de negócio que confirma essa importância.

Palavras-chave: Consultoria, atendimento ao cliente, qualidade.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Localização Equali .....	22
Figura 2 - Organograma Equali .....	24
Figura 3 Logotipo Equali .....	25
Figura 4 Ciclo de Vida Equali .....	29
Figura 5 Praça Equali .....	31
Figura 6 Cartão de Visita .....	32
Figura 7 Cartão de Visita .....	32
Figura 8 Página Facebook .....	33
Figura 9 Layout Equali .....	36
Figura 10 Setores Equali .....	37
Figura 11 Distribuição de Pessoas .....	38
Figura 12 Fluxograma .....	39
Figura 13 Cadastro de Fornecedores .....	40
Figura 14 Cadastro de Materiais .....	41

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Equipamentos .....	42
Tabela 2 - Móveis .....	42
Tabela 3 - Utensílios .....	43
Tabela 4 - Investimento pré-operacional.....	44
Tabela 5 - Capital de giro .....	44
Tabela 6 - Investimentos totais.....	44
Tabela 7 - Estimativa de vendas.....	44
Tabela 8 - Demonstrativo de resultados por ano .....	45
Tabela 9 - Balanço patrimonial .....	46

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Cronograma de execução do projeto 1º sem./2016 .....	16
Quadro 2 Análise SWOT .....	35

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	14
Tema.....	14
Justificativa.....	14
Objetivo Geral .....	14
Objetivos Específicos.....	15
Metodologia.....	15
Cronograma .....	15
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA: PLANO DE NEGÓCIO .....	18
2. PLANO DE NEGÓCIO: EQUALI CONSULTORIA .....	21
2.1. O empreendimento.....	21
1.1 Dados da empresa.....	21
1.2 Missão, Visão, Valores .....	22
1.3 Organograma .....	23
1.4 Logotipo .....	24
3. PLANO DE RECURSOS HUMANOS .....	26
2.1 Recrutamento e seleção de pessoal .....	26
2.2 Cargos, Salários e benefícios .....	26
2.3 Treinamento e desenvolvimento .....	26
4. PLANO DE MARKETING .....	28
4.1. Definição do produto .....	28
3.2 Identificação do público alvo .....	30
3.3 Praça.....	30
3.4 Promoção .....	31
3.5 Preço .....	33
3.6 Identificação dos concorrentes.....	33

3.7. Análise SWOT .....	34
5. PLANO OPERACIONAL .....	36
4.1 Layout da empresa .....	36
4.2 Distribuição de Setores .....	37
4.3 Distribuição de Pessoas.....	37
4.4 Descrição e acompanhamento do processo produtivo ou do atendimento.....	38
4.5 Processo de seleção dos fornecedores.....	40
5 PLANO FINANCEIRO .....	42
6 PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL .....	47
6.1 Práticas ambientais .....	47
6.2 Projeto / ações sociais .....	48
Considerações finais.....	50

## **INTRODUÇÃO**

### **Tema**

Plano de negócio para a abertura da empresa Equali, um empreendimento voltado para a área da qualidade no atendimento ao cliente, que visa atender a micro e pequenas empresas oferecendo o serviço de consultoria na organização.

### **Justificativa**

De acordo com o estudo do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas empresas), as atividades voltadas para o mercado interno e menos sujeitas às oscilações econômicas estão na lista de negócios promissores para 2015.

O estudo apresentado traz detalhes das taxas de crescimento de atividades da indústria, construção, comércio e serviços no período de 2009 a 2012. Em direção oposta às previsões de desaquecimento da economia em 2015, a formalização de pequenos negócios no Brasil deve continuar em alta, seguindo a mesma curva ascendente de 2014.

Diante desse cenário, a Equali visa atender a necessidade exigida pelas empresas.

### **Objetivo Geral**

Elaborar um plano de negócio para a implementação de serviços de consultoria, melhorando o atendimento ao cliente para manter os clientes satisfeitos com a empresa.

## **Objetivos Específicos**

Analisar micro e pequenas empresas através de pesquisas de mercado na região de Santo André, na Avenida Itamaraty, objetivando a viabilidade do negócio.

Diagnosticar e investigar o atendimento ao cliente realizado pelos estabelecimentos, em relação ao serviço que é prestado.

Promover um novo conceito de atendimento para demonstrar aos clientes que a empresa tem condições de melhorar seus serviços, e que a qualidade no atendimento ao cliente terá uma mudança de postura, visão e forma de falar, e que isso pode gerar um ótimo desempenho para a organização e também aumentar a produtividade e a qualidade dos serviços.

## **Metodologia**

Para a elaboração deste Plano de Negócio, foi necessário realizar pesquisas de mercado, bibliográficas e digitais.

## **Cronograma**

Cronograma é uma ferramenta de gestão de atividades normalmente em forma de quadro, que também contempla o tempo em que as atividades vão se realizar. Observe o quadro nº01 a seguir:

Quadro 1 - Cronograma de execução do projeto 1º sem./2016

Atividade	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abril
	2015	2015	2015	2015	2015	2015	2016	2016	2016	2016
Formação do grupo	■									
Definição do tema		■								
Início das pesquisas		■								
Início do trabalho escrito		■								
Entrega da primeira parte			■							
Elaboração das pesquisas			■							
Elaboração da pesquisa de mercado			■							
Aplicação da pesquisa de mercado			■							
Análise da resultado da pesquisa de mercado			■							
Início do plano de marketing				■						



## 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA: PLANO DE NEGÓCIO

Elaborar um Plano de Negócios necessita de muito conhecimento sobre o que irá tratar, que tipo de empreendimento será implantado, como está o mercado que a nova empresa irá atuar. É um processo que requer dedicação e responsabilidade.

O plano de negócios é a parte fundamental do processo do empreendedor. Empreendedores necessitam saber planejar suas ações e determinar as estratégias da empresa a ser criada ou em crescimento. A principal função do plano de negócios é a de prover uma ferramenta de gestão para o planejamento e desenvolvimento inicial de uma start-up (empresa em seu período inicial). É preciso que o administrador saiba utilizar de ferramentas adequadas para se sobressair diante de questões inesperadas, Uma das ferramentas a qual a empresa pode se beneficiar é o plano de negócios, que auxilia, e muito, empreendedores a comandarem suas empresas recém-criadas. (DORNELAS, 2008, PG. 93)

A decisão de tornar-se um empreendedor pode ocorrer aparentemente por acaso. Isso pode ser testado fazendo-se uma pergunta básica a qualquer empreendedor que você conhece: o que levou a criar a sua empresa? Não se surpreenda se a maioria das respostas for: não sei, foi por acaso [...] na verdade essa decisão ocorre devido a fatores extremos, ambientais e sociais, a aptidões pessoais ou um somatório de todos esses fatores, que são críticos para o surgimento de uma nova empresa. (DORNELAS, 2008, PG. 24)

O empreendedor é aquela pessoa que é motivado pelo desejo de conquistar seu próprio negócio, que procura buscar sua independência, satisfação do cliente, através de força de vontade, foco, determinação e atitude.

A base para qualquer empreendedor iniciar e colocar suas ideias no papel é o plano de negócios, um documento usado para descrever um empreendimento e o modelo de negócios que sustenta a empresa. Sua elaboração envolve um processo de aprendizagem e autoconhecimento e, ainda permite o empreendedor situar-se no seu ambiente de negócios. As seções que compõem um plano de negócios geralmente são padronizadas para facilitar o empreendimento e cada uma das seções do plano tem um propósito específico (DORNELAS, 2008).

A função é descrever em detalhes o propósito inicial e essencial do seu empreendimento, seus produtos e serviços, mercado, estratégia, metas, estrutura

organizacional e planejamento financeiro. Planos de negócios bem feitos, contemplando períodos de três a cinco anos, podem atrair possíveis investidores, com ideias claras e metas mensuráveis que indiquem a viabilidade do negócio.

Todas as empresas estão sujeitas a riscos e dificuldades. Assim para minimizar os riscos, é essencial para o empreendedor a elaboração de um plano bem estruturado, a fim de esclarecer as dificuldades previstas.

O planejamento de um negócio é essencial para que o negócio se inicie e consiga se manter no mercado, pois pesquisas realizadas pelo SEBRAE anualmente, aponta que o principal fato de mortalidade das empresas nacionais é a falta de planejamento, seguido de deficiências de gestão, conjuntura econômica e fatores pessoais. (DORNELAS, 2008, PG. 84)

Conforme dados do SEBRAE, para elaborar um Plano de Negócios é necessário conhecer alguns aspectos, tais como: ramo de atividade, mercado alvo, fornecedores, concorrentes, definir produtos a serem vendidos ou serviços a serem prestados, analisar a localização da empresa, conhecer o básico de marketing, processo operacional, saber projetar o volume de produção e venda e saber realizar uma boa análise financeira. Todos esses itens devem ser avaliados na construção de um Plano de Negócios eficiente.

O empreendedor não é somente um fundador de novas empresas ou o construtor de novos negócios. Ele é a energia da economia, a alavanca de recursos, o impulso de talentos, a dinâmica de ideias. Mais ainda: ele é quem fareja as oportunidades e precisa ser muito rápido, aproveitando as oportunidades fortuitas, antes que outros aventureiros o façam. (CHIVENATO, 2005)

Chiavenato (2005), afirma também que o financiamento é uma operação por meio da qual a empresa obtém recursos financeiros de terceiros para que o capital de giro ou para os ativos circulantes temporários e permanentes, bem como para o investimento. O financiamento pode ser classificado em três tipos: a curto, médio e longo prazo. Assim dizendo, muitos empreendedores recorrem a financiamentos para o investimento nas suas empresas. Porém, tem-se que tomar muito cuidado com esta ação, pois os juros cobrados pelas financiadoras podem ser alto demais, podendo colocar a empresa em risco.

Evidência as seguintes características básicas dos empreendedores de sucesso: são visionários, sabem tomar decisões, são indivíduos que fazem a diferença, sabem explorar ao máximo as oportunidades, são determinados, dinâmicos, dedicados, otimistas e apaixonados pelo que fazem, são independentes e constroem o próprio destino, ficam ricos, são líderes, e formadores de equipe, são bem relacionados, são organizados, planejam, assumem riscos calculados e criam valor para a sociedade. (DORNELAS, 2005, PG. 33)

O empreendedor não necessita possuir todas essas características, porém elas são de suma importância, ou seja, se o empreendedor não possui ele deverá aprimorar-se essas qualidades para a satisfação do seu cliente final.

## **2. PLANO DE NEGÓCIO: EQUALI CONSULTORIA**

### **2.1. O empreendimento**

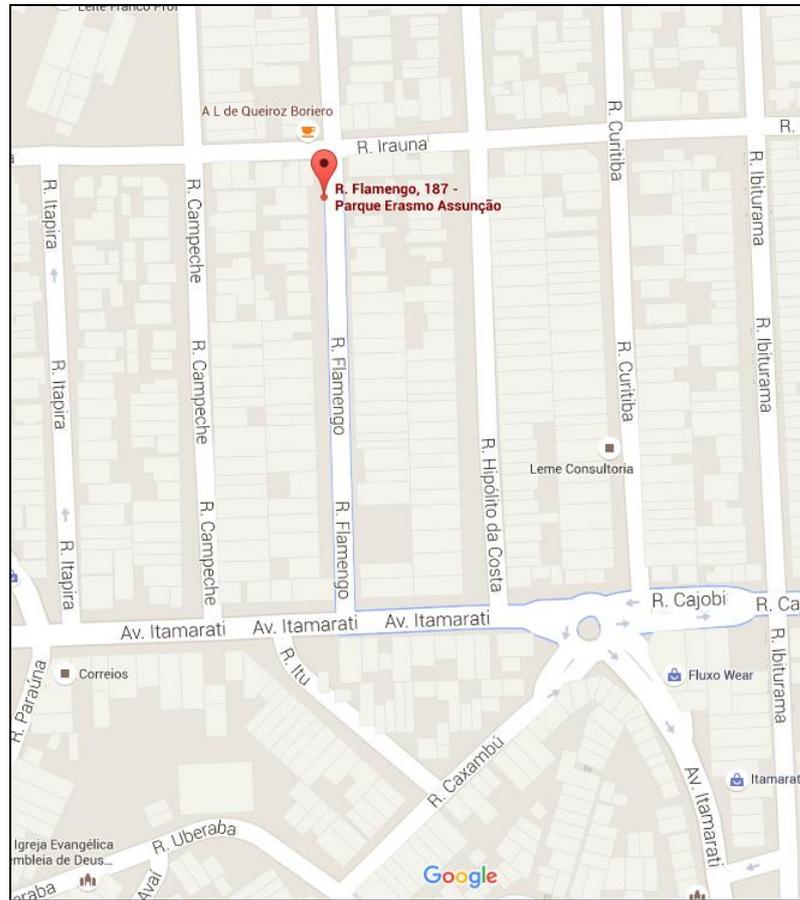
Equali, um empreendimento voltado para a área da qualidade no atendimento ao cliente. Que visa atender micro e pequenas empresas e oferecer serviços de consultoria para a organização.

O nome Equali é uma junção de "Especialistas em Qualidade". Pois a empresa visa atender as necessidades exigidas pelos consumidores, e dentro das exigências a qualidade no atendimento é essencial.

### **1.1 Dados da empresa**

Razão social: Consultoria AJUTAVI

Localização: Rua Flamengo, 187. Santo André/SP. CEP: 09271-460, conforme a figura nº 01.

**Figura 1 - Localização Equali**

Fonte: Google Maps, 2016.

Ramo: 7020-4/00 Atividades de Consultoria em Gestão Empresarial, exceto consultoria técnica específica.

Porte da Empresa: ME – Micro empresa

Sociedade Civil Ltda.

## 1.2 Missão, Visão, Valores

A missão é entender claramente as necessidades dos clientes e fornecer serviços que atendam essas necessidades.

Para isso, é colocado à disposição dos clientes os profissionais mais capacitados do mercado e as melhores e mais atualizadas ferramentas.

A Equali acredita que bons ambientes de trabalho permitem a troca de conhecimento e o reconhecimento de todos os participantes.

Ser uma empresa prestadora de serviços de consultoria reconhecida pelo mercado, pelos clientes e pelos colaboradores como uma empresa sólida, ética, competente e que agrega valor ao negócio do cliente, contribuindo também para o crescimento individual de cada colaborador.

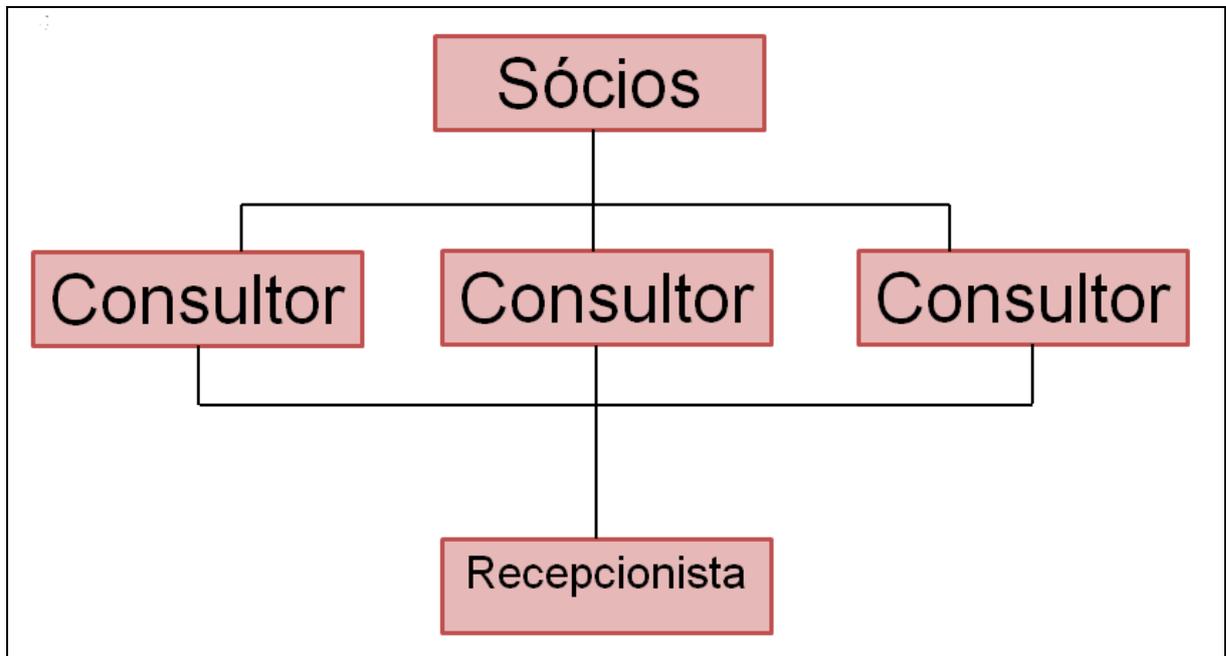
Os valores são:

- Suprir as necessidades dos clientes
- Empenho na aplicação da metodologia de trabalho da empresa com alta qualidade de serviço
- Manter um ambiente de trabalho que garanta o bem estar e o reconhecimento de todos
- Investimento em formação e qualificação dos profissionais

### **1.3 Organograma**

O organograma é uma espécie de diagrama usado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa. Sua criação veio do americano Daniel C. MacCallum por volta de 1856 e desde então o organograma se tornou uma ferramenta fundamental para as organizações, pois além de facilitar o conhecimento de como funciona a empresa e sua estrutura, permite identificar alguns problemas ou oportunidades de melhorias. Observe a figura nº 02 a seguir:

Figura 2 - Organograma Equali



Fonte: Autoria Própria, 2016

#### 1.4 Logotipo

Os bonecos do logo, figura nº 03, representam os quatro integrantes do grupo que serão os sócios da empresa e também o atendimento ao público. Quando o preto é misturado com o vermelho, o preto transmite a sensação de inovação, podendo ser aplicado em logos de empresas que demonstram compromisso para crescer no mercado.

Figura 3 Logotipo Equali



Fonte: Autoria Própria, 2016

### **3. PLANO DE RECURSOS HUMANOS**

Recursos Humanos é o responsável pela captação e triagem de profissionais no mercado de trabalho, bem como, seleção e encaminhamento de profissionais para empresa. Dependendo do porte da empresa, é administrado por um profissional. (MARRAS, 2011, PG. 49)

#### **2.1 Recrutamento e seleção de pessoal**

O recrutamento e a seleção se dará da seguinte maneira:

Consultor Pleno: Para a contratação do consultor pleno será usado o recrutamento por indicação, por ser um cargo de extrema importância, esse profissional deve ter um conhecimento dentro do mercado, além de já ter uma experiência na área. A seleção será através de entrevistas psicológicas e técnicas, aplicando testes (psicológicos, QI, QE e etc.).

#### **2.2 Cargos, Salários e benefícios**

Na empresa Equali os próprios sócios serão os colaboradores. Por obterem capacidade gerencial, realizar visitas, fazer a venda do serviço, ter um bom atendimento com o público, saber identificar necessidades, ver problemas, saber comandar, tomar decisões, gerir processos e pessoas, conhecimentos no geral, habilidades e experiências no ramo. Portanto o quadro com cargos, salários e benefícios se encontra no Plano Financeiro.

#### **2.3 Treinamento e desenvolvimento**

Treinamento é um processo de assimilação cultural em curto prazo que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no

trabalho. O treinamento produz um estado de mudança no conjunto de Conhecimento, Habilidades e Atitudes (CHA) de cada trabalhador, uma vez implementa ou modifica a bagagem particular de cada um. (MARRAS, 2011, PG. 133)

O método de treinamento oferecido pela empresa Equali é o treinamento de aptidões, que por serem mais complexos, deve-se retirar os colaboradores de seu setor de trabalho e realocá-los em outro setor para exercer uma nova função, ocasionando um rodízio de cargos e tarefas. Este é o método mais utilizado para treinar os profissionais que não exercem cargos de gerência. O objetivo principal desse rodízio de cargos é desenvolver as novas aptidões técnicas dos colaboradores.

## **4. PLANO DE MARKETING**

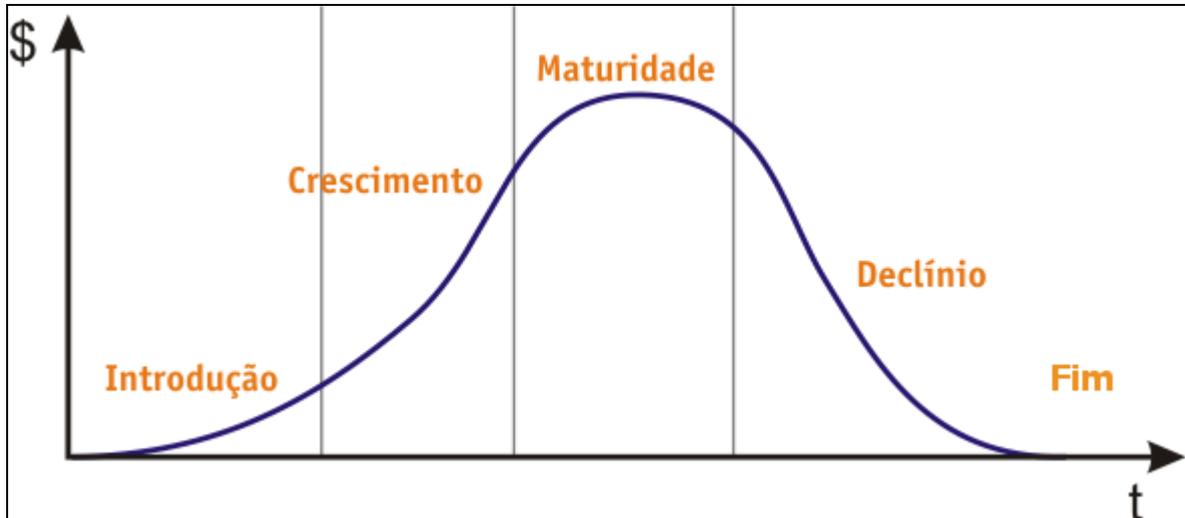
### **4.1. Definição do produto**

Serviço de consultoria. Assiste o cliente em suas necessidades, identifica problemas decidindo então que forma de ajuda se faz necessária, diagnosticando e implementando programas de ação ou mudanças na cultura da empresa, enfim, a consultoria visa preparar profissionais para o exercício das atividades do cotidiano, fortalecendo as empresas através do aprimoramento e desenvolvimento de habilidades dos seus talentos humanos. Os diferenciais competitivos dos serviços oferecidos pela Equali é o atendimento extremamente prestativo e o bom clima organizacional.

Os benefícios deste serviço trás bons resultados a empresa cliente, felicidade aos seus funcionários durante o trabalho, mais produtividade, mais qualidade no atendimento ao cliente e mais qualidade na relação entre os funcionários.

O modelo de ciclo de vida do serviço é a sua história completa através de suas fases de vendas: Introdução, Crescimento, Maturidade e Declínio. Conforme aponta a figura nº 04.

Figura 4 Ciclo de Vida Equali



Fonte: Autoria Própria, 2016

Dentro da introdução do serviço existe 5 subfases. São elas: A estratégia do serviço é quando uma oportunidade é detectada por um empreendedor e então a ideia do serviço é discutida. O desenho do serviço é a arquitetura, onde é criado de fato, e desenhado definindo todos os processos, valores e metas a serem atingidas.

A Transição é colocada em prática o desenho, onde os colaboradores são treinados no novo serviço. A operação do serviço é quando todos os colaboradores já foram treinados e começam a atender o novo serviço e então começa a ganhar dinheiro com o mesmo. E a melhoria contínua desse serviço é quando ele já está em operação e ganhando dinheiro com esse serviço, agora se faz uma coleta de dados e a partir destes dados se tomam decisões de melhorias.

O crescimento é quando a conquista de novos clientes aumentam as vendas e então os concorrentes percebem o surgimento desse novo serviço, pois começam a perder os primeiros clientes. Sem contar que o preço é bastante competitivo por ser pouco conhecido no mercado.

A maturidade - são as atividades que antes exigiam esforço passando a ser automáticas. E agora com habilidades no assunto, é possível que esse serviço gere novos serviços.

O declínio é quando começam as mudanças de comportamento dos clientes mais fieis e dos clientes influenciados por novas tecnologias e mudanças o que causa a redução de procura do serviço.

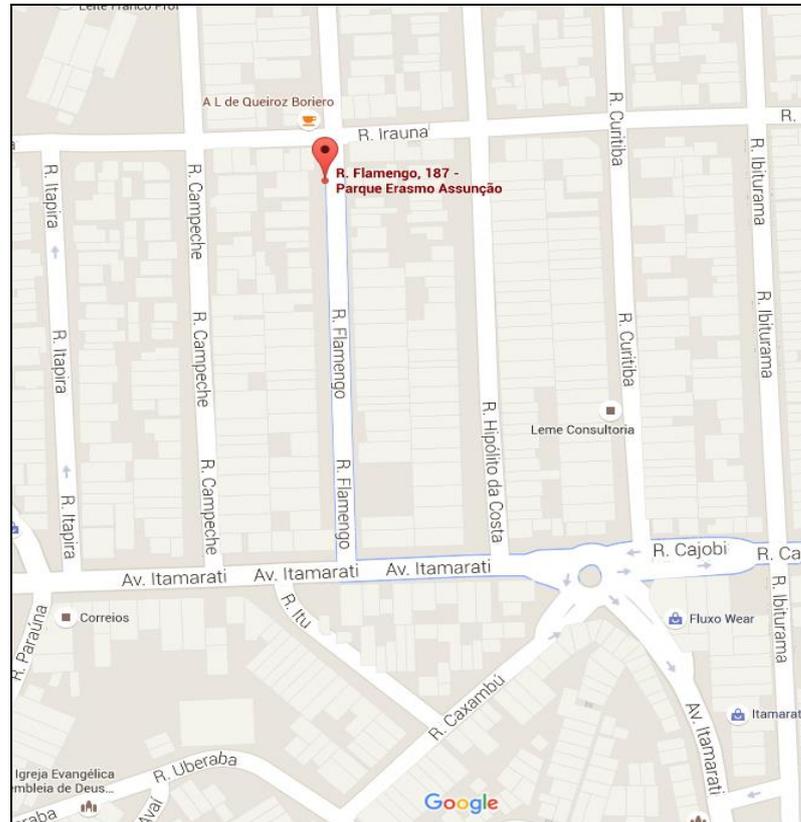
O fim do serviço é quando ele não é mais praticado no mercado e não existe mais procura por não ser necessário.

### **3.2 Identificação do público alvo**

O público alvo que a Equali visa atingir são as micros e pequenas empresas do grande ABC, que atuam no segmento de comércio, indústria e serviço. Com o objetivo de melhorar o atendimento ao cliente.

### **3.3 Praça**

Localização: Rua Flamengo, 187. Santo André/SP. CEP: 09271-460, conforme apontado na figura nº 05.

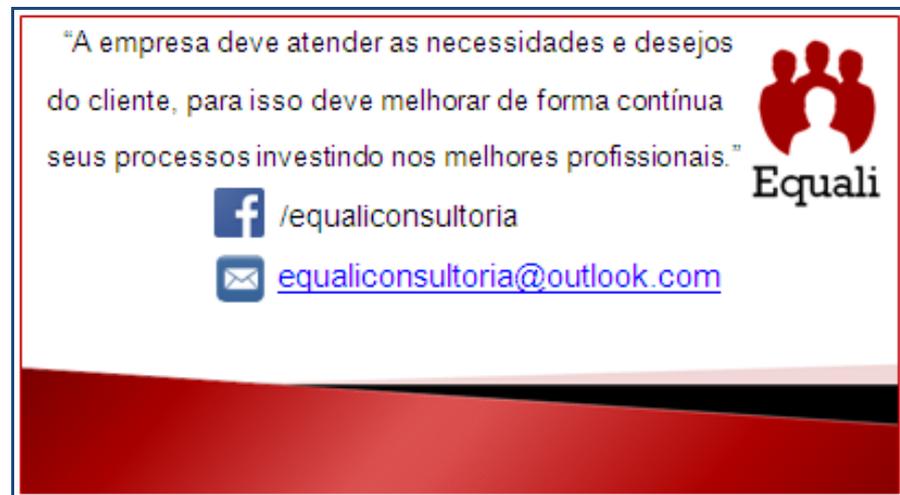
**Figura 5 Praça Equali**

Fonte: Google Maps, 2016.

### 3.4 Promoção

A empresa Equali será divulgada através de cartões de visitas e redes sociais como o Facebook, promovendo nossos serviços para conquistar clientes e mantê-los fiéis a nossa empresa.

Figura 6 Cartão de Visita



Fonte: Autoria Própria, 2016

Figura 7 Cartão de Visita



Fonte: Autoria Própria, 2016

Figura 8 Página Facebook



Fonte: Autoria Própria, 2016

### 3.5 Preço

A atividade de consultoria está crescendo cada vez mais no mercado e a demanda de profissionais aumenta gradativamente. Os preços são estabelecidos de acordo com os serviços prestados e com base nos concorrentes. A forma de pagamento disponível será cartão de crédito e débito.

### 3.6 Identificação dos concorrentes

Analisando de modo geral, foi identificado na internet um concorrente direto em ambiente virtual, a ABC Consultores, é um site corporativo de consultoria, com a mesma prestação de serviços da Equali. Com o mesmo diagrama das fases a serem feitas para a consultoria ser realizada na área do cliente. Outro concorrente é a ABC

Technology, localizada em Guarulhos, SP, com serviços semelhantes a Equali, sendo assim um concorrente indireto.

### **3.7. Análise SWOT**

Atualmente uma palavra é fundamental em todo tipo de negócio: Planejamento. E é justamente disso que a análise SWOT se trata. O termo “SWOT” é uma palavra formada pelas iniciais das palavras *strenghts*, *weaknesses*, *opportunities* e *threats* que significam: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. A análise SWOT se trata de uma ferramenta estrutural da administração, que possui como principal finalidade avaliar os ambientes internos e externos, formulando estratégias de negócios para a empresa com a finalidade de otimizar seu desempenho no mercado. Sabe-se que a técnica foi fundamentada por Kenneth Andrews e Roland Christensen, e tinha por objetivo auxiliar e aprimorar o planejamento estratégico empresarial, que já vinha sendo bastante estimulado nas escolas tradicionais americanas ao longo das décadas dos anos 60 e 70.

Quadro 2 Análise SWOT

	FORÇAS	OPORTUNIDADES
POSITIVO	Melhoria do atendimento ao cliente; bom recurso material, boa estrutura; ótimo recurso humano; fidelizar o cliente mesmo depois dos serviços prestados; atingir as necessidades do seu público-alvo; atendimento.	Possibilidades de crescimento (ampliação da empresa); Localização da empresa (única dentro do bairro Parque Erasmo Assunção).
	FRAQUEZAS	AMEAÇAS
NEGATIVO	Divulgação (não faz entrega de panfletos); investimento limitado para divulgação; local sem muita movimentação de pessoas e localizado em rua de residências.	Instabilidade econômica.

## 5. PLANO OPERACIONAL

### 4.1 Layout da empresa

Os valores dos móveis, quantidades e demais especificações se encontram no plano financeiro.

Na figura nº 06 é apresentada a planta da empresa Equali. Com 7 cômodos, divididos entre os escritórios, sala de estar, sala de reunião, copa, banheiros e sala de arquivos. Com 20 metros de terreno, as salas tem um espaço suficiente para se locomover, telefones para comunicação interna e externa. Para clientes um banheiro e a sala de espera com televisão e revistas. Para os funcionários, o escritório de trabalho, o banheiro, a sala de arquivos, a sala de reunião e a copa para suas refeições.

Figura 9 Layout Equali



Fonte: HomeStyler, 2016

## 4.2 Distribuição de Setores

Na figura nº 07 é apresentado a distribuição dos setores existentes na empresa.

Figura 10 Setores Equali



Fonte: HomeStyler, 2016.

## 4.3 Distribuição de Pessoas

Conforme a figura nº 08, a distribuição de pessoas é feita de acordo com os setores existentes.

Figura 11 Distribuição de Pessoas



Fonte: HomeStyler, 2016

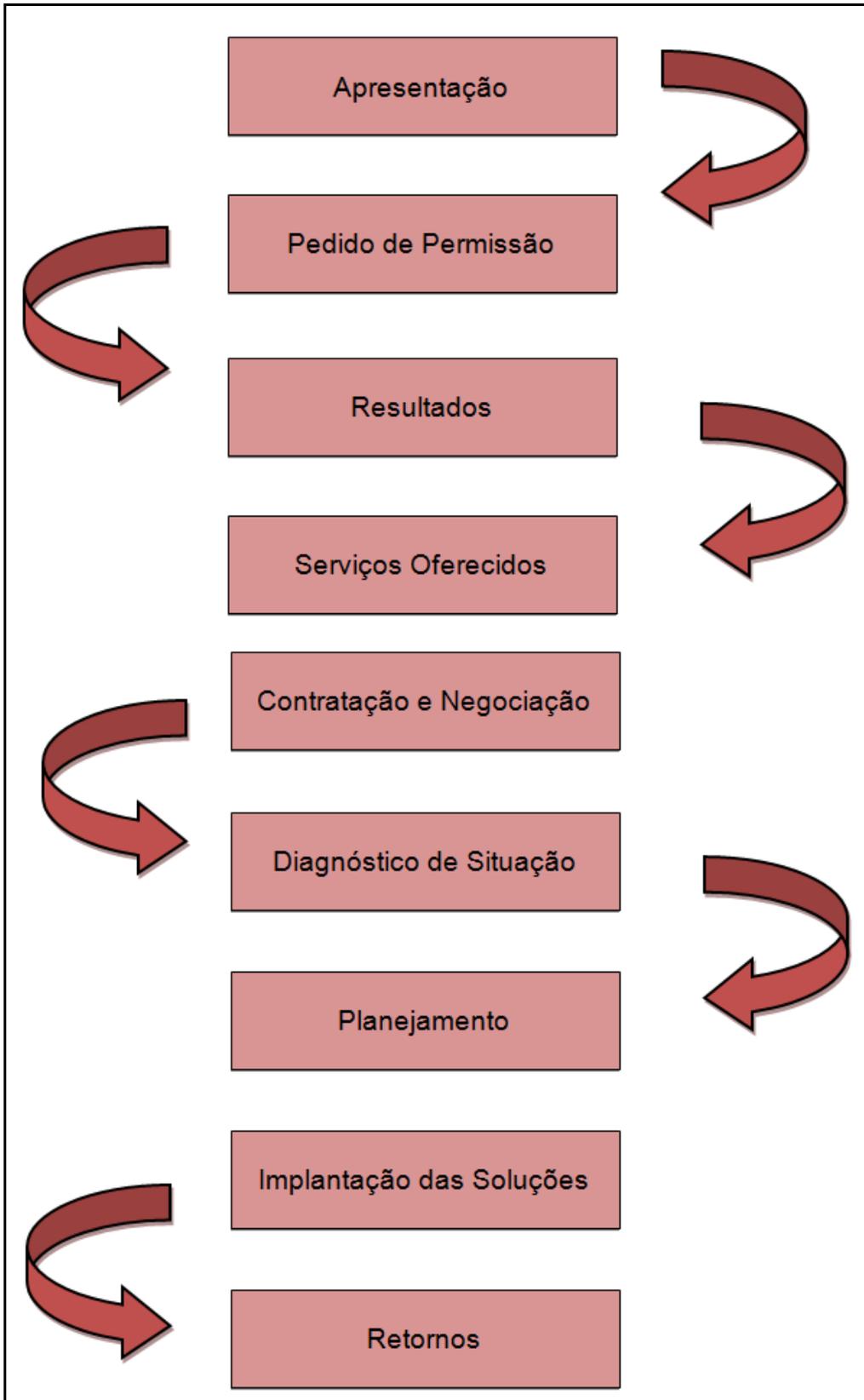
#### 4.4 Descrição e acompanhamento do processo produtivo ou do atendimento

O processo de atendimento nas empresas clientes se inicia com a apresentação do serviços e sua importância. É feito um pedido de permissão para poder ser realizado pesquisas de mercado com os clientes da empresa para saber a satisfação após um atendimento realizado, e também uma pesquisa de campo entre os funcionários para saber qual é a relação entre eles e sua satisfação com a empresa.

Após obter os resultados, é apresentado para os responsáveis gráficos com os percentuais de possíveis reclamações, problemas e insatisfação dos clientes e funcionários, além dos dados coletados na pesquisa de observação.

Caso o cliente feche o contrato, a empresa Equali, segue o processo apresentado no fluxograma figura nº 12 abaixo:

Figura 12 Fluxograma



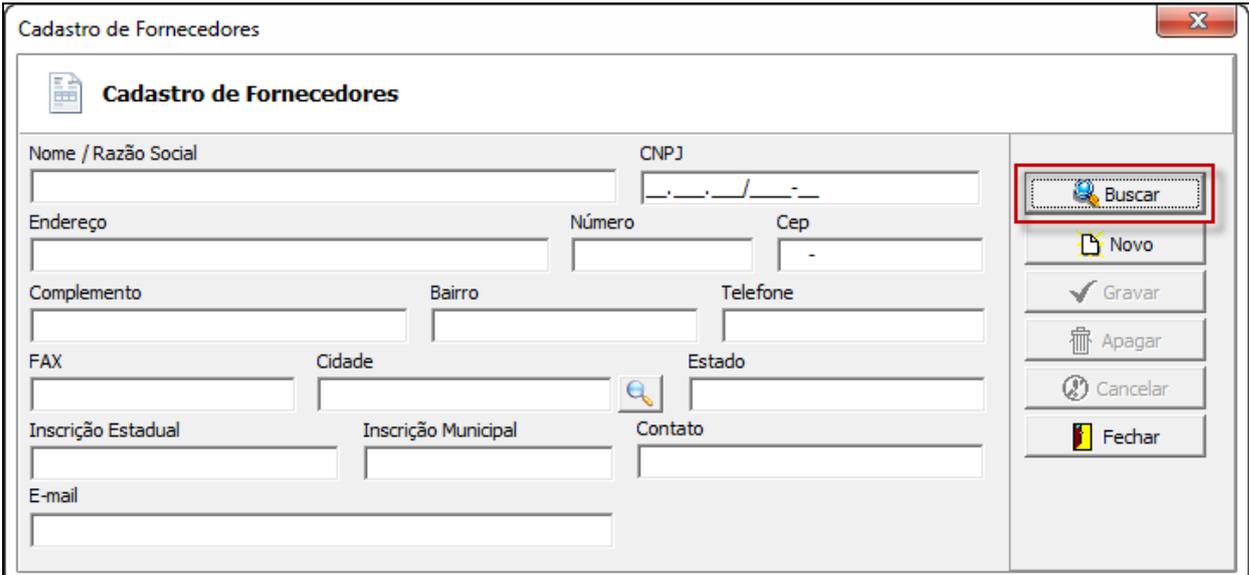
Fonte: Autoria Própria, 2016

#### 4.5 Processo de seleção dos fornecedores

A empresa busca indicações de outras empresas de representantes de lojas no setor de papelaria. Para compras pequenas o fornecimento será de papelarias de bairro; para compras grandes o fornecimento será de grandes empresas (EX.: Kalunga, MaisValdir, NivalMix, Armarinho Fernandes, etc.). As exigências aos fornecedores é a confiabilidade, os preços, a capacidade de fornecimento, a qualidade, o prazo de entrega e as condições de pagamento.

Um cadastro de fornecedores será realizado com todos. Como exemplo na figura nº 13:

Figura 13 Cadastro de Fornecedores



The image shows a software window titled "Cadastro de Fornecedores". The window contains a form with the following fields:

- Nome / Razão Social
- CNPJ
- Endereço
- Número
- Cep
- Complemento
- Bairro
- Telefone
- FAX
- Cidade
- Estado
- Inscrição Estadual
- Inscrição Municipal
- Contato
- E-mail

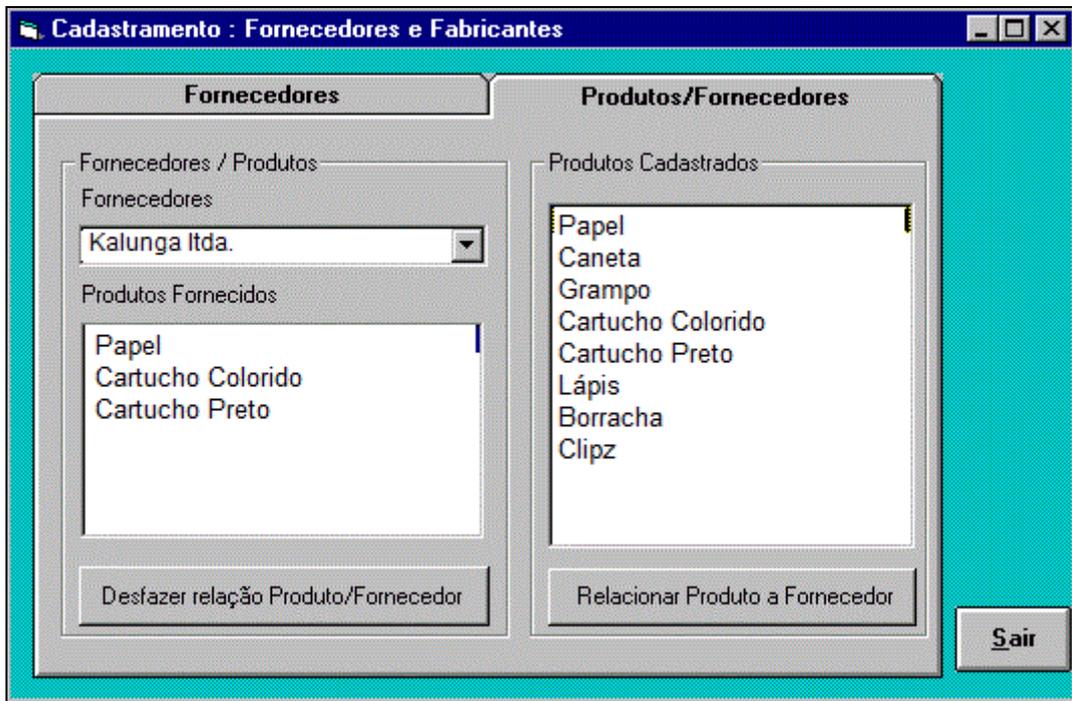
On the right side of the form, there is a vertical toolbar with the following buttons:

- Buscar (highlighted with a red dashed box)
- Novo
- Gravar
- Apagar
- Cancelar
- Fechar

Fonte: Google, 2016

Outro cadastro é realizado por tipo de materiais. Como exemplo na figura nº 14:

Figura 14 Cadastro de Materiais



Fonte: Google, 2016

Após o preenchimento do cadastro, é realizada uma avaliação técnica contendo informações fornecidas pelos fornecedores. Com a busca do maior número de informações sobre o futuro fornecedor procura-se a situação financeira, a pontualidade nas entregas, a qualidade dos produtos, a prestação dos serviços e a comunicação. A seleção dos fornecedores identifica e busca os fornecedores que possuam condições e garantia de fornecer os produtos/matérias necessários dentro das quantidades, dos padrões de qualidade, no tempo determinado, com preços competitivos e nas melhores condições de pagamento e que sejam confiáveis com uma fonte de abastecimento contínua e ininterrupta. A aprovação do fornecedor passa a compor o cadastro de fornecedores e então inicia-se a utilização do mesmo nos processos de compras.

## 5 PLANO FINANCEIRO

### Planilha Investimentos : Investimento fixo (móveis, equipamentos, utensílios)

Tabela 1 - Equipamentos

Descrição	Qtde.	Valor Uni.	Total
Notebook	5	R\$ 1,500.00	R\$ 7,500.00
Projetor	1	R\$ 1,994.05	R\$ 1,994.05
Tela de Projeção	1	R\$ 1,234.90	R\$ 1,234.90
Ar Condicionado	3	R\$ 1,869.90	R\$ 5,609.70
Relógio	5	R\$ 25.00	R\$ 125.00
Geladeira	1	R\$ 880.90	R\$ 880.90
Microondas	1	R\$ 259.90	R\$ 259.90
Telefone	5	R\$ 38.45	R\$ 192.25
Telefone PABX	1	R\$ 299.00	R\$ 299.00
Impressora	3	R\$ 500.00	R\$ 1,500.00
Televisão	1	R\$ 1,048.90	R\$ 1,048.90
Câmera de Segurança	4	R\$ 89.90	R\$ 359.60
Trava Elétrica	1	R\$ 66.90	R\$ 66.90
Interfone	1	R\$ 109.90	R\$ 109.90
			R\$ 21.181,00

Tabela 2 - Móveis

Descrição	Qtde.	Valor Uni.	Total
Sofá	1	R\$ 595,90	R\$ 595,90
Puff	2	R\$ 47,49	R\$ 94,98
Porta Revista	1	R\$ 17,99	R\$ 17,99
Mesa de Centro	3	R\$ 114,74	R\$ 344,22
Lixeira	9	R\$ 20,61	R\$ 185,49
Cadeira de Escritório	4	R\$ 386,91	R\$ 1.547,64
Cadeira de Recepcionista	3	R\$ 171,90	R\$ 515,70
Cadeira Reunião	8	R\$ 256,46	R\$ 2.051,68
Cadeira Cozinha	4	R\$ 189,90	R\$ 759,60
Escrivania	2	R\$ 121,49	R\$ 242,98
Mesa Escritório	3	R\$ 371,24	R\$ 1.113,72
Mesa Reunião	2	R\$ 617,40	R\$ 1.234,80
Mesa Cozinha	1	R\$ 101,24	R\$ 101,24
Prateleira	1	R\$ 14,99	R\$ 14,99

Prateleira de Arquivo	16	R\$ 107,93	R\$ 1.726,88
Estátua	1	R\$ 18,00	R\$ 18,00
Decoração de Mesa	1	R\$ 25,00	R\$ 25,00
Quadros	6	R\$ 28,00	R\$ 168,00
Plantas Internas	5	R\$ 45,00	R\$ 225,00
Desentupidor	1	R\$ 5,00	R\$ 5,00
Espelho	1	R\$ 10,00	R\$ 10,00
Porta Papel	2	R\$ 30,00	R\$ 60,00
Cortina Persiana	5	R\$ 44,99	R\$ 224,95
			R\$ 11.283,76

Tabela 3 - Utensílios

Material	Qtd.	Valor Unit.	Valor total R\$
Caneta cx.c/ 50	3	R\$ 31,20	R\$ 93,60
Lápis grafite cx.c/ 72	1	R\$ 33,70	R\$ 33,70
Borracha cx.c/40	1	R\$ 14,60	R\$ 14,60
Grampeador	10	R\$ 9,50	R\$ 95,00
Grampos cx.c/ 5000 uni	5	R\$ 4,40	R\$ 22,00
Cola pct.c/ 10	1	R\$ 22,90	R\$ 22,90
Tesoura	5	R\$ 9,50	R\$ 47,50
Régua 30cm.	10	R\$ 1,90	R\$ 19,00
Clips cx.c/ 100	2	R\$ 2,10	R\$ 4,20
Sulfite pct.c/ 500	10	R\$ 17,22	R\$ 172,20
Envelope cx.c/ 100	1	R\$ 17,70	R\$ 17,70
Pasta arquivo pct.c/ 6	3	R\$ 15,90	R\$ 47,70
Pasta Individual	4	R\$ 12,00	R\$ 48,00
Molha dedo pct.c/ 3	4	R\$ 6,00	R\$ 24,00
Corretivo líquido cx.c/12	1	R\$ 21,20	R\$ 21,20
Elásticos pct.c/550	1	R\$ 11,90	R\$ 11,90
Post-it 250 folhas c/ 5	1	R\$ 11,90	R\$ 11,90
Marca texto cx.c/ 12	3	R\$ 18,00	R\$ 54,00
Porta caneta	5	R\$ 7,90	R\$ 39,50
Agenda	5	R\$ 21,00	R\$ 105,00
Caderno 100 folhas	5	R\$ 10,90	R\$ 54,50
			R\$ 960,10

### Planilha investimento pré-operacional

Tabela 4

Investimentos pré-operacionais	R\$
Despesas de legalização	R\$ 900,00
Obras civis e/ou reformas	R\$ 3.000,00
Cursos e treinamentos	R\$ 3.000,00
Outras despesas	R\$ 3.000,00
Total	R\$ 9.900,00

### Planilha Capital de giro

Tabela 5

Investimentos financeiros	R\$
Estoque inicial	R\$ 0,00
Caixa mínimo	R\$ 3.799,84
Total do capital de giro	R\$ 3.799,84

### Planilha dos investimentos totais

Tabela 6

Descrição dos investimentos	Valor R\$	(%)
Investimentos fixos	R\$ 30.152,00	68,76
Capital de giro	R\$ 3.799,84	8,67
Investimentos pré-operacionais	R\$ 9.900,00	22,57
Total	R\$ 43.851,84	100

### Planilha de estimativa de vendas

Tabela 7

Quantidade	Preço de venda (R\$)	Faturamento total (R\$)
3	R\$ 6.250,00	R\$ 18.750,00

## Demonstrativo de resultados por ano

Tabela 8

Descrição	(R\$)
Receita total com vendas	R\$ 225.000,00
Imposto sobre vendas	-R\$ 52.965,00
Gastos com vendas	-R\$ 2.131,88
Subtotal 2	R\$ 188.553,00
Margem de contribuição	R\$ 169.903,12
Custos fixos	R\$ 151.993,68
Resultado operacional	R\$ 17.909,44

### Ponto de equilíbrio

$$PE = \frac{151.993,68}{1,00} = 151.993,68$$

$$\text{Índice de margem de contribuição} = \frac{151.993,68}{169.903,12} = 0,89$$

### Lucratividade

$$\text{Lucratividade} = \frac{17.909,44}{225.000,00} \times 100 = 7,96\%$$

$$\text{Rentabilidade} = \frac{17.909,44}{43.851,84} \times 100 = 40,84\% \text{ ao ano}$$

$$\text{Prazo de retorno do investimento} = \frac{43.851,84}{17.909,44} = 2,45$$

O prazo de retorno da empresa Equali será em 2 anos e 5 meses.

**Balço patrimonial**

Tabela 9

<b>Balço Patrimonial</b>			
Ativo Circulante	R\$	Passivo Circulante	R\$
Caixa	R\$ 24.901,39	Contas a pagar	R\$ 1.800,00
Estoque	R\$ 200,00	Terceirizado	R\$ 700,00
		Pró labore	R\$ 4.800,00
Ativo Não Circulante		Impostos a pagar	R\$ 1.226,25
Imobilizado			
Máq/equip.	R\$ 21.181,00	Patrimonio Liquido	
Móv/utens.	R\$ 11.283,76	Capital Social	R\$ 50.000,00
Mat escritorio	R\$ 960,10		
TOTAL	R\$ 58.526,25		R\$ 58.526,25

## 6 PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

### 6.1 Práticas ambientais

O Brasil é um país privilegiado e possui a maior reserva de água doce do planeta, com cerca de 13% do total mundial, com isso a Equali visa:

- Economizar água ao lavar louça, deixando a torneira fechada enquanto ensaboa, assim aproveitando para enxaguar a louça de uma vez só e com a utilização de detergente biodegradável para não poluir rios e lagos;
- A limpeza da calçada é feita com a água reservada da chuva;
- A válvula da descarga é regulada para descarregar apenas 6 litros de água por vez;
- Após o uso das torneiras, o fechamento é importante, pois uma torneira pingando gasta quase 50 litros por dia;
- As plantas são regadas com um regador.

O petróleo é a principal fonte de geração de energia, seguido da cana-de-açúcar. Para economizar, a Equali visa:

- Economizar no uso dos aparelhos elétricos no horário de pico, entre as 18h e as 21h;
- Desligar a chave geral ao fechar o escritório;
- Evita o uso de benjamins;

- Sempre que possível utiliza a luz natural, aproveitando a luz do dia;
- Utilização de lâmpadas fluorescentes;
- Luzes apagadas em ambientes desocupados.

Por dia cada ser humano joga fora quase 1 quilo de lixo. Em todo o planeta, só de lixo domiciliar, são mais de dois milhões de toneladas por dia, mais de 600 milhões de toneladas por ano. O volume de lixo produzido no planeta é um problema. Com isso a Equali visa:

- Não misturar alimentos no lixo reciclado;
- Separar lâmpadas fluorescentes em um lixo diferente;
- Embalagens recicláveis são lavadas antes de serem jogadas no lixo para evitar insetos e cheiro forte;
- Impressões sem necessidade de boa qualidade, são impressas em modo de rascunho;
- Impressão dos dois lados da folha;
- Utilização de papéis recicláveis;
- Para uso dos funcionários, é utilizado somente copos de vidro, evitando copos descartáveis;
- Uso de lixeiras recicláveis.

## **6.2 Projeto / ações sociais**

A Equali tem uma postura responsável e através de ações sociais que valorizam a sociedade, o meio ambiente e a comunidade, promove a ação Outubro Rosa com banners e panfletos rosa para alertar as mulheres sobre a importância da prevenção do câncer de mama e colo de útero.

O projeto PitCão existente a 16 anos, tem como objetivo sustentar os cães enquanto não são adotados e a Equali promove e ajuda com doações todo mês.

A Equali promove o Projeto Vida Corrida, idealizado pela maratonista Neide Santos desde 2009, tem como foco a saúde, auto-estima e qualidade de vida através dos esportes, na modalidade corrida de rua e caminhadas. Promovendo também eventos gratuitos de esportes.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como vimos ao decorrer do trabalho os consumidores passaram a ser mais emocionais ao invés de racionais. De acordo com as visitas que realizamos muitos colaboradores não tem esse preparo de atendimento ao cliente, o que gera um ponto negativo para a sua imagem dentro da empresa. Um cliente bem atendido sempre irá voltar ainda mais satisfeito, e o objetivo principal da Equali é sempre deixar os seus clientes e colaboradores satisfeitos com o trabalho e com o atendimento.

Sendo assim a empresa Equali tem grande viabilidade no mercado, pois visa o bom atendimento ao cliente fidelizando e conquistando ainda mais os seus consumidores, visando sempre a melhoria contínua de seus colaboradores.

## REFERÊNCIAS

ADMBRASIL CONSULTORIA. Vitória. Disponível em:  
<http://www.admbrasilconsultoria.com.br/o-que-e-consultoria.asp>. Acesso em: 26 fev. 2016.

BLOG GESTÃO. Métodos de treinamento. Disponível em:  
<http://gestao3pontozero.com.br/?p=1300>. Acesso em: 10 maio 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo**: dando asas ao espírito empreendedor. Saraiva, 2005.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo**: Transformando ideias em negócios. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

HOME STYLE. Disponível em: <http://pt.homestylar.com/>. Acesso em: 02 maio 2016.

MARRAS, JEAN PIERRE. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

PETE BECKER. Disponível em: <http://www.petebecker.com/>. Acesso em: 26 fev. 2016.

PORTAL ADMINISTRAÇÃO. Análise SWOT. Disponível em: <http://www.portal-administracao.com/2014/01/analise-swot-conceito-e-aplicacao.html>. Acesso em: 26 fev. 2016.