

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE FERNANDÓPOLIS  
CENTRO PAULA SOUZA**

Anny Caroline Poli dos Santos  
Ariane Vitória Rodrigues da Silva  
Igor Ramos Pereira  
João Lucas da Paixão Ernandes  
Jeferson Antonio de Barros

**Western Pub**

Fernandópolis  
2019

Anny Caroline Poli dos Santos  
Ariane Vitória Rodrigues da Silva  
Igor Ramos Pereira  
João Lucas da Paixão Ernandes  
Jeferson Antonio de Barros

## **Western Pub**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilitação na escola Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Administração, no Eixo Tecnológico em Gestão e Negócios, à Escola Técnica Estadual Professor Armando José Farinazzo, sob orientação do Professor Fábio Roque Amado.

Fernandópolis  
2019

Anny Caroline Poli dos Santos  
Ariane Vitória Rodrigues da Silva  
Igor Ramos Pereira  
João Lucas da Paixão Ernandes  
Jeferson Antonio de Barros

## **Western Pub**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilitação na escola Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Administração, no Eixo Tecnológico em Gestão e Negócios, à Escola Técnica Estadual de Fernandópolis, sob orientação do Professor Fábio Roque Amado.

Examinadores:

---

Fábio Roque Amado

---

Rogério de Jesus Ribeiro

---

Tassia da Silva de Carvalho

Fernandópolis  
2019

## **DEDICATÓRIA**

Dedicamos aos nossos pais, mestres e a Deus, que nos concedeu o conhecimento, sabedoria e discernimento. A todos nós integrantes deste grupo, a qual se esforçaram para sua realização. A nossos familiares que nos apoiaram nesse trajeto rumo à conclusão de ciclo.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaríamos de agradecer à Deus por dar forças a nós todos para continuarmos apesar das dificuldades, e por mostrar uma saída em meio aos conflitos.

Agradecemos também a todos nossos familiares e amigos que nos apoiaram e motivaram-nos ao longo dessa jornada.

Ao grupo, por estarem todos juntos em meio aos problemas, e sempre achar um meio para solucionar. Aos colegas de classe, aos professores e ao nosso orientador, que se dispuseram a ajudar em nossas dificuldades, mantiveram a paciência, compartilharam conhecimentos, sanaram dúvidas e se mantiveram dispostos até aqui.

Toda essa trajetória e as pessoas que estiveram presentes nela transformaram em quem nós somos hoje, seremos eternamente gratos.

## EPÍGRAFE

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”  
(Charles Chaplin)

## RESUMO

A Western Pub enquadra-se no ramo de entretenimento/lazer e prestação de serviço, oferecendo aos seus clientes diversão, em um ambiente confortável e momentos para se guardar na memória. A empresa se localiza na cidade de Fernandópolis – SP, formada por 5 sócios. Teve no início 68% de aceitação pelos 124 entrevistados, sendo eles 64% do sexo feminino, e 42% entre 18 a 23 anos de idade. A intenção é trazer para seus clientes um novo meio distração para toda a região, em um estabelecimento diferente com músicas, bebidas, porções, mesas de jogos para o cliente usufruir, se divertir e reduzir a tensão que é causada pelo dia-dia. É muito prezado a qualidade dos produtos, a segurança do local e o conforto tanto dos clientes externos como dos internos. Sendo assim, é esperado que a Western Pub seja bem reconhecida, para que possa sempre melhorar e crescer abrangendo o público.

Palavras chave: Lazer, qualidade, reconhecida.

## ABSTRACT

Western Pub fits into the entertainment/leisure and service business, offering its guests fun, in a comfortable environment and moments to store themselves in memory. The company is in the city of Fernandópolis - SP, formed by 5 partners. At first, 68% of acceptance was accepted by the 124 interviewees, 64% female, and 42% between 18 and 23 years of age. The intention is to bring to its customers a new means distraction to the entire region, in a different establishment with music, drinks, portions, gaming tables for the customer to enjoy, have fun and reduce the tension that is caused by the day-to-day. Therefore, the Western Pub is expected to be well recognized, so that it can always improve and grow covering the public.

Keywords: Leisure, quality, recognized.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Organograma da Western Pub.....	24
Figura 2: Layout da Western Pub.....	29
Figura 3: Holerite.....	43
Figura 4: Mapa de Risco da Western Pub.....	45
Figura 5: Instagram da Western Pub.....	55
Figura 6: Matriz BCG.....	57
Figura 7: Matriz CVP.....	58
Figura 8: Logo da Western Pub.....	60
Figura 9: Uniformes da Western Pub.....	61
Figura 10: Pesquisa de Pós-Venda.....	65
Figura 11: Níveis de classificação Inmetro.....	66

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Análise SWOT da Western Pub.....	56
Tabela 2: Máquinas e Equipamentos .....	68
Tabela 3: Móveis e Utensílios .....	69
Tabela 4: Estimativa do estoque inicial .....	70
Tabela 5: Total do investimento financeiro .....	71
Tabela 6: Investimentos pré-operacionais.....	71
Tabela 7: Estimativa do investimento total .....	72
Tabela 8: Estimativa do faturamento mensal.....	73
Tabela 9: Estimativa do preço de venda .....	74
Tabela 10: Estimativa de custos com materiais/ insumos.....	75
Tabela 11: Estimativa de custos com mão de obra .....	76
Tabela 12: Despesas com depreciação.....	77
Tabela 13: Estimativa de custos fixos mensais .....	77
Tabela 14: Demonstração de resultados .....	78
Tabela 15: Indicadores de viabilidade .....	79
Tabela 16: Prospecção de Fornecedores.....	85
Tabela 17: Pergunta 01 .....	123
Tabela 18: Pergunta 02.....	123
Tabela 19: Pergunta 03.....	123
Tabela 20: Pergunta 04.....	123
Tabela 21: Pergunta 05.....	123
Tabela 22: Pergunta 06.....	124
Tabela 23: Pergunta 07.....	124
Tabela 24: Pergunta 08.....	124
Tabela 25: Pergunta 09.....	124

## LISTA DE TABELAS

Quadro 1: Canvas do Modelo de Negócio.....	25
--	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

1/3	– Um Terço
13º	– Décimo Terceiro
ASO	– Atestado De Saúde Ocupacional
BCG	– Boston Consulting Group
CA	– Certificado De Aprovação
CAI	– Certificado De Aprovação De Instalações
CANPAT	– Campanha Nacional De Prevenção De Acidentes Do Trabalho
CBO	– Classificação Brasileira De Ocupações
CIPA	– Comissão Interna De Prevenção De Acidentes Do Trabalho
CLT	– Consolidação Das Leis Trabalhistas
CNH	– Carteira Nacional De Habilitação
CPF	– Cadastro De Pessoa Física
CRM	– Conselho Regional De Medicina
CVP	– Ciclo De Vida Do Produto
dB	– Decibéis
DRT	– Delegacia Regional Do Trabalho
DTM	– Delegacia Ao Trabalho Marítimo
EIRELI	– Empresa Individual De Responsabilidade Limitada
EPI	– Equipamento De Proteção Individual
ETEC	– Escola Técnica
FGTS	– Fundo De Garantia Do Tempo De Serviço
G	– Grama
H	– Hora
INMETRO	– Instituto Nacional De Metrologia, Normalização E Qualidade Industrial
INSS	– Instituto Nacional De Seguro Social
Kg	– Quilograma
L	– Litro

M	– Metro
m/s	– Metro Por Segundo
Mb	– Megabyte
ME	– Microempresa
MI	– Mililitro
TEM	– Ministério Do Trabalho E Emprego
NBR	– Norma Brasileira
Nº	– Número
NR	– Norma Regulamentadora
PAT	– Programa de Alimentação do Trabalhador
PCMSO	– Programa De Controle Médico De Saúde Ocupacional
PDCA	– Plan, Do, Check, Action
PPRA	– Programa De Prevenção De Riscos Ambientais
PRI	– Prazo De Retorno De Investimento
RG	– Registro Geral
SC	– Significado Clínico
SESMT	– Serviço Especializado Em Engenharia De Segurança E Medicina Do Trabalho
SIM	– Sistema De Informação De Marketing
SINMETRO	– Sistema Nacional De Metrologia Normalização E Qualidade Industrial
SIT	– Secretaria De Inspeção Do Trabalho
SP	– São Paulo
SSMT	– Secretaria De Segurança E Medicina Do Trabalho
SSST	– Secretaria De Segurança E Saúde No Trabalho
SWOT	– Strengths, Weakness, Opportunities, Threats

## LISTA DE SIMBOLOS

$\frac{1}{3}$	– Um Terço
$13^{\circ}$	– Décimo Terceiro
%	– Porcentagem
R\$	– Reais
+	– Mais
$^{\circ}\text{C}$	– Graus Celsius

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	18
• Objetivos .....	18
• Objetivos Gerais .....	19
• Objetivos Específicos .....	19
• Atendimento de qualidade;.....	19
• Entretenimento;.....	19
• Proporcionar prazer; .....	19
• Espaço aconchegante.....	19
• Justificativa .....	19
CAPÍTULO I .....	20
1. HISTÓRICO .....	20
1.1. MISSÃO .....	20
1.2. VISÃO .....	21
1.3. VALORES .....	21
CAPÍTULO II .....	22
2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	22
2.1. DADOS DA EMPRESA .....	22
2.2. FORMA JURÍDICA .....	23
2.3. ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO .....	23
2.4 CONTRATO SOCIAL .....	23
2.5 ORGANOGRAMA DA EMPRESA .....	24

2.6. CANVAS DO MODELO DE NEGÓCIO .....	25
CAPÍTULO III.....	26
3. SERVIÇOS.....	26
3.1 FORNECEDORES .....	26
3.2. LAYOUT.....	28
3.3. MÉTODO DE PRODUÇÃO .....	29
3.4. CAPACIDADE DE ATENDIMENTO .....	29
3.5. MANUTENÇÃO.....	30
3.5.1. TIPOS DE MANUTENÇÃO .....	30
3.6. DISTRIBUIÇÃO E TRANSPORTE .....	31
3.7. ALIANÇAS ESTRATÉGICAS .....	31
CAPÍTULO IV .....	32
4. GESTÃO DE PESSOAS .....	32
4.1. PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	32
4.2. DESCRIÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS.....	33
4.3. RECRUTAMENTO .....	33
4.4. SELEÇÃO .....	35
4.5. ADMISSÃO .....	35
4.6. INTEGRAÇÃO.....	37
4.7. TREINAMENTO .....	38
4.8. BENEFÍCIOS .....	39
4.9. REMUNERAÇÃO .....	41
4.10. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO .....	43
4.11. SEGURANÇA NO TRABALHO .....	44
4.12. QUALIDADE DE VIDA .....	46
4.13. DESLIGAMENTO.....	46
4.14. OUTSOURCING .....	47



CAPÍTULO V.....	49
5. PLANEJAMENTO DE MARKETING .....	49
5.1. BRIEFING .....	49
5.2. DEFINIÇÃO DO PÚBLICO ALVO .....	50
5.3. COMPORTAMENTOS DO CONSUMIDOR.....	50
5.3.4. FATORES PSICOLÓGICOS .....	52
5.4. O COMPOSTO DE MARKETING.....	52
5.5. ANÁLISE DO AMBIENTE – SWOT / BCG / CVP .....	55
5.6. ANÁLISE DOS CONCORRENTES .....	58
5.7. DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS E METAS .....	59
5.8. POSICIONAMENTO DE MERCADO.....	59
5.9 DEFINIÇÕES DE MARCAS .....	60
5.10. ENDOMARKETING.....	61
5.11. PLANO DE FIDELIZAÇÃO .....	64
5.12. ESTRATÉGIAS DE PÓS-VENDAS & GARANTIAS .....	64
5.13. MARKETING SOCIAL E VERDE .....	65
CAPÍTULO VI.....	67
6. PLANEJAMENTO FINANCEIRO.....	67
6.1 INVESTIMENTO FIXO .....	67
6.1.1. RESUMO DO INVESTIMENTO FÍSICO.....	68
6.2. INVESTIMENTO FINANCEIRO.....	69
6.3. INVESTIMENTOS PRÉ-OPERACIONAIS.....	71
6.4. ESTIMATIVA DO INVESTIMENTO TOTAL.....	72
6.5. ESTIMATIVA DO FATURAMENTO MENSAL .....	72
6.6. ESTIMATIVA DE CUSTOS COM MATERIAIS / INSUMOS.....	74
6.7. ESTIMATIVA DE CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA.....	76
6.8. DESPESAS COM DEPRECIAÇÃO .....	77

6.9. ESTIMATIVA DOS CUSTOS FIXOS MENSAIS .....	77
6.10. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS.....	78
6.11. INDICADORES DE VIABILIDADE.....	78
CAPÍTULO VII.....	81
7. RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	81
Considerações finais .....	82
Referências Bibliográficas .....	83
Apêndices .....	84
Apêndice A – Prospecção de Fornecedores .....	85
Apêndice B – Contrato Social.....	90
Apêndice C – Manual de Integração .....	93
Apêndice D – NR 1: Disposições Gerais .....	101
Apêndice E – NR 6: Equipamento de Proteção Individual (EPI) .....	104
Apêndice F – NR 7: Programa De Controle Médico De Saúde Ocupacional (PCMSO).....	107
Apêndice G – NR 8: Edificações .....	112
Apêndice H – NR 14: Fornos.....	113
Apêndice I – NR 17: Ergonomia .....	114
Apêndice J – NR 23: Proteção Contra Incêndios.....	118
Apêndice K – Pesquisas .....	123

## INTRODUÇÃO

PUB (pronuncia-se *pâb*) é uma abreviação do inglês public house, cujo significado é casa pública, e refere-se um tipo de bar muito popular no Reino Unido, República da Irlanda e outros países de influência britânica, como Austrália ou Nova Zelândia, onde são servidas bebidas (principalmente alcoólicas) e petiscos.

Um PUB tem especial significado para os britânicos. Difere-se de outros bares por manter o estilo medieval com pouca iluminação, o que o transforma num ambiente muito acolhedor e aconchegante. É o local ideal para beber uma cerveja após o trabalho (happy hour) ou ponto de encontro de amigos. Em alguns pubs é possível ouvir música ao vivo, assistir a jogos de futebol ou jogar sinuca, por exemplo.

Esse estilo de bar tem tido bastante sucesso, sendo cada vez mais frequente encontrá-los em diversas cidades pelo mundo. As pessoas buscam por esses locais para se divertirem entre amigos, famílias ou até mesmo sozinhos, para relaxarem, apreciar, divertir e se distrair, tirando o peso da rotina que cansativa devido à grande correria e pressão diária.

Em Fernandópolis existem alguns pubs inspirados aos britânicos, porém não possuem atrações de entretenimento. Portanto, nós da Western Pub resolvemos criar um espaço agregando todas as características do local e, oferecendo aos nossos clientes comodidade, segurança e lazer. Esperamos que todos se sintam confortáveis e felizes em nosso ambiente, pois é o que queremos passar para nossos clientes, proporcionando um pouco de prazer momentâneo.

- **Objetivos**

O objetivo organizacional é uma situação desejada que a organização pretende alcançar. Quando um objetivo é atingido, ele deixa de ser o resultado esperado da organização e é assimilado a organização como algo real e atual. (CHIAVENATO, P.94, 2010)

Sendo assim, nós da Western Pub temos o objetivo de ser um local bem reconhecido, na cidade de Fernandópolis por toda região, atraindo nosso público, por tudo que é oferecido no estabelecimento de forma agradável.

- **Objetivos Gerais**

Servem como padrões através dos quais os públicos de interesse da organização podem avaliar êxito da organização, sua eficiência e seu rendimento em relação aos objetivos pretendidos. (CHIAVENATO, P.94, 2010)

O principal objetivo da nossa empresa é trazer uma felicidade momentânea pelo prazer e sintam-se seguros de estar no local. Queremos que nossos clientes se divirtam sozinhos ou acompanhados, e voltem sempre por se sentirem confortáveis e alegres.

- **Objetivos Específicos**

Servem como unidade de medida para que os públicos de interesse possam medir e comparar a produtividade e o sucesso da organização, seja no tempo, seja em relação aos concorrentes. (CHIAVENATO, P.94, 2010)

Os objetivos específicos da nossa organização são:

- Atendimento de qualidade;
- Entretenimento;
- Proporcionar prazer;
- Espaço aconchegante.
- Justificativa

Este ramo de atuação em Fernandópolis é bem explorado, tendo várias casas do mesmo serviço que será oferecido, entretanto, em busca de inovação apresentaremos uma casa que se difere em relação as demais (com mesas de jogos, espaço para fotos), atendendo um público que procure lugares tranquilos para sua diversão, de modo em que sintam-se em casa.

## **CAPÍTULO I**

### **1. HISTÓRICO**

Vinicius Gericó, redator do site Correio escreve: “O que mais estressa o brasileiro, segundo o estudo, é o trabalho, segundo 69% dos entrevistados. Eles relataram sofrer com as longas jornadas, sobrecarga de tarefas e a tensão no ambiente corporativo”.

Com essa oportunidade em mãos, entraremos no mercado fernandopolense com um novo conceito de entretenimento e prestação de serviço, para qual o nosso cliente aproveite de nosso espaço para apreciar um “happy-hour” com os amigos saboreando alguns pratos e bebidas, além do mais, utilizando de nossas diversas atrações para sua diversão.

#### **1.1. MISSÃO**

A missão representa a razão da existência de uma organização. Significa a finalidade ou o motivo pelo qual a organização foi criada e para que ela deve servir. Uma definição da missão organizacional deve responder a três perguntas básicas: Quem somos nós? O que fazemos? E por que fazemos o que fazemos? (CHIAVENATO, P.62, 2010)

A missão determinada pela Western Pub será:

Proporcionar ao nosso público felicidade momentânea pelos meios que é oferecido no nosso espaço, para que eles se divirtam, estando sozinho ou acompanhado, tendo sempre o prazer de voltar ao local.

## 1.2. VISÃO

Segundo Chiavenato, 2010: “Visão é a imagem que a organização tem a respeito de si mesma e do seu futuro. É o ato de ver a si própria projetada no espaço e no tempo.”

A nossa visão futura é:

Ser referência no ramo de entretenimento e prestação de serviço, buscando sempre novos meios de proporcionar a melhor experiência que nosso consumidor possa ter, a fim de crescer de forma exponencial, abrangendo nosso público.

## 1.3. VALORES

Segundo Chiavenato, 2010: “Valor é uma crença básica sobre o que se pode ou não fazer, sobre o que é ou não importante.”

Prezamos pelo respeito mútuo com os nossos clientes, sejam eles interno ou externo, prioridade a qualidade na prestação de serviço, oferecendo sempre o melhor cabível nas condições apresentadas pela a casa.

Pensando desta forma, nós do Western Pub estabelecemos como valores:

- Honestidade;
- Prestatividade;
- Prontidão;
- Qualidade;
- Respeito mútuo; e
- Seriedade.

## **CAPÍTULO II**

### **2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

Western Pub é um novo conceito de entretenimento e prestação de serviços na cidade de Fernandópolis, no ramo de lazer na área PUB, com o intuito de oferecer aos nossos clientes um local pensado nos mínimos detalhes, utilizando ferramentas psicológicas com a finalidade de aliviar as tensões causadas pela rotina intensa.

O local terá diversificados tipos de atrações como: mesa de bilhar, mesa, mesa de ping-pong, aero hockey, jogo de dardos e espaço para fotos.

#### **2.1. DADOS DA EMPRESA**

A empresa Western Pub estará localizada na cidade Fernandópolis, estado de São Paulo, na Avenida dos Expedicionários Brasileiros, Bairro Jardim América, número 810. O número de telefone para contato será: (17) 0000-0000/ (17) 0000-0000.

O PUB atuará no ramo do lazer, buscando levar um serviço com alto nível de qualidade, tanto nos produtos ofertados, no atendimento e nas instalações.

Conhecendo e respeitando as normas da Receita Federal a empresa realizou o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, sendo 00.000.000/0000-00 seu número de cadastramento. Ela também será registrada na Junta Comercial com a razão social Barros Rodrigues Pereira Sociedade Ltda. e o nome fantasia Western Pub.

## **2.2. FORMA JURÍDICA**

A forma jurídica de uma empresa, se dá pela forma que ela é constituída por seus, as quais podem ser formadas por um único indivíduo, sociedade limitada ou sociedade anônima.

Com isso nossa empresa, irá ser formada como uma sociedade limitada, a qual os cinco sócios terão posses iguais das ações da empresa, sendo ela 20%.

## **2.3. ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO**

O governo federal, aplica impostos em todas as empresas as quais tem fins lucrativos, com isso, ela divide estas, em categorias de acordo com o faturamento bruto anual de cada uma.

Com isso nossa empresa, se enquadrara como uma Empresa de Pequeno Porte, a qual o faturamento ultrapassa os trezentos e sessenta mil reais, e fica abaixo dos quatro milhões e oitocentos mil, com um faturamento anual de oitocentos e cinquenta e cinco mil duzentos e oitenta e oito.

## **2.4 CONTRATO SOCIAL**

Contrato social, é o contrato que os sócios assinam ou assumem, frente a formação de uma nova sociedade em uma empresa. No caso de uma sociedade já existente, a Pessoa Física ou Pessoa Jurídica interessada em participar, pode assinar um contrato para filiar-se a ela.

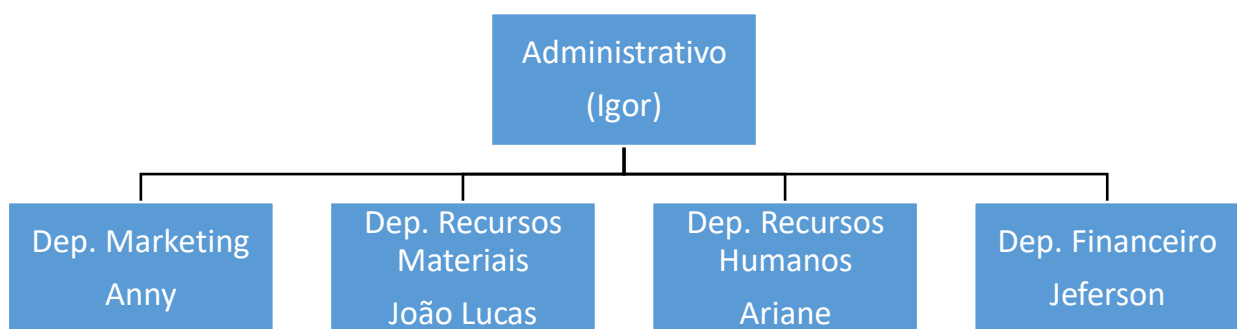
Vide em apêndice A



## 2.5 ORGANOGRAMA DA EMPRESA

O organograma é um gráfico visual, representando a estrutura organizacional de uma empresa de forma hierárquica horizontal ou vertical. A Western Pub é formada por uma hierarquia vertical, onde o líder orienta os demais membros da organização.

*Figura 1: Organograma da Western Pub*



Fonte: Próprios autores

## 2.6. CANVAS DO MODELO DE NEGÓCIO

Quadro 1: Canvas do Modelo de Negócio

Rede de Parceiros	Atividades Chave	Proposta de Valor	Relacionamento com Clientes	Segmentos de Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supermercados Pessotto;</li> <li>• BJ Supermercados;</li> <li>• Grupo Petrópolis.</li> <li>• Dibral;</li> <li>• Varejão escudeiro;</li> <li>• Femsa;</li> <li>• Difafa;</li> <li>• Amigão Supermercados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação de serviço, voltada na área do lazer, juntamente com a comercialização de produtos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferecer um ambiente agradável, junto com um serviço de qualidade, gerando momentos marcantes para nossos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com algumas medidas tomadas pela empresa, faremos com que o cliente seja fiel a nossa marca, tornando a sua visita a casa mais habitual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serão pessoas que procurem um ambiente calmo, para relaxar tendo um convívio social, e desfrutando de um excelente atendimento e produtos.</li> </ul>
	<b>Recursos Chave</b>		<b>Canais de Distribuição</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizaremos do capital monetário e humano, juntamente com um espaço físico para exercer nossas atividades.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usaremos as redes sociais próprias, e com auxílio de promoters, por meio de suas contas pessoais divulgarão nossa empresa, outra forma de divulgar será as estações de rádio da cidade e região.</li> </ul>	
<b>Estrutura de Custos</b>		<b>Fluxo de Receitas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O capital irá ser usado para a compra de insumos, manutenções, funcionários, pró-labore etc.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercialização de produtos e prestação de serviços.</li> </ul>		

Fonte: Site Sebrae

## **CAPÍTULO III**

### **3. SERVIÇOS**

Segundo Junior Heberle:

“Diante desse mundo moderno cada vez mais globalizado os empresários devem buscar oferecer além de produtos, serviços de qualidade onde o foco central seja a satisfação do cliente, mas para que os estabelecimentos consigam oferecer serviços de qualidade sua brigada deve ser qualificada e instruída.”

Assim frisamos a importância de um serviço bem prestado junto a isso um treinamento específico para que os clientes internos apresentem o melhor de si em seu atendimento, para que haja a fidelização deste cliente, fazendo que tal volte a frequentar o estabelecimento onde se sentiu bem acolhido e servido.

#### **3.1 FORNECEDORES**

A escolha dos fornecedores de matéria-prima ou de produtos tem grande importância no planejamento da empresa. É preciso descobrir quem são, onde se localizam, e quais são os mais adequados para o negócio que está sendo planejado. (SEBRAE, 2016)

Os fornecedores são peças fundamentais para o funcionamento de qualquer organização que preste um serviço ou faça um produto, por isso uma boa relação, é de suma importância, ter um leque de fornecedores previne a empresa de alguns incidentes como falta de material para o trabalho, ou uma compra de emergência.

### **3.1.1. PROSPECÇÃO DE FORNECEDORES**

A prospecção de fornecedores é a busca por fornecedores e isso é algo muito importante para a empresa, pois sem isso a empresa não consegue encontrar seus fornecedores para que ela possa executar o seu trabalho ou fabricar seus produtos.

Na nossa empresa a busca dos nossos fornecedores será realizada pela internet e em algumas lojas físicas assim buscando o qual beneficia melhor a nossa empresa com a qualidade do produto que nos é fornecido.

### **3.1.2. POLÍTICA DA EMPRESA COM OS FORNECEDORES**

A escolha dos fornecedores de uma certa instituição é de suma importância para a qualidade que a mesma irá servir para seus clientes, seja na forma de produto ou até mesmo na prestação de um serviço.

Deste modo, o Western Pub optou por modo de critério técnico, a qual visamos na escolha do fornecedor aquele nos apresente as resoluções de nossas carências, assim superando as dificuldades de um início de empresa.

### **3.1.3. FORNECEDORES DA EMPRESA**

Para que possamos atender nossos clientes com a devida qualidade estabelecida, é de suma importância a escolha correta de nossos fornecedores, onde realizamos pesquisas buscando qualidade, prazo de entrega, preço e condição de pagamento. Feita todas as análises, optamos pelos seguintes fornecedores conforme tabelas junto ao apêndice xxxx.

## 3.2. LAYOUT

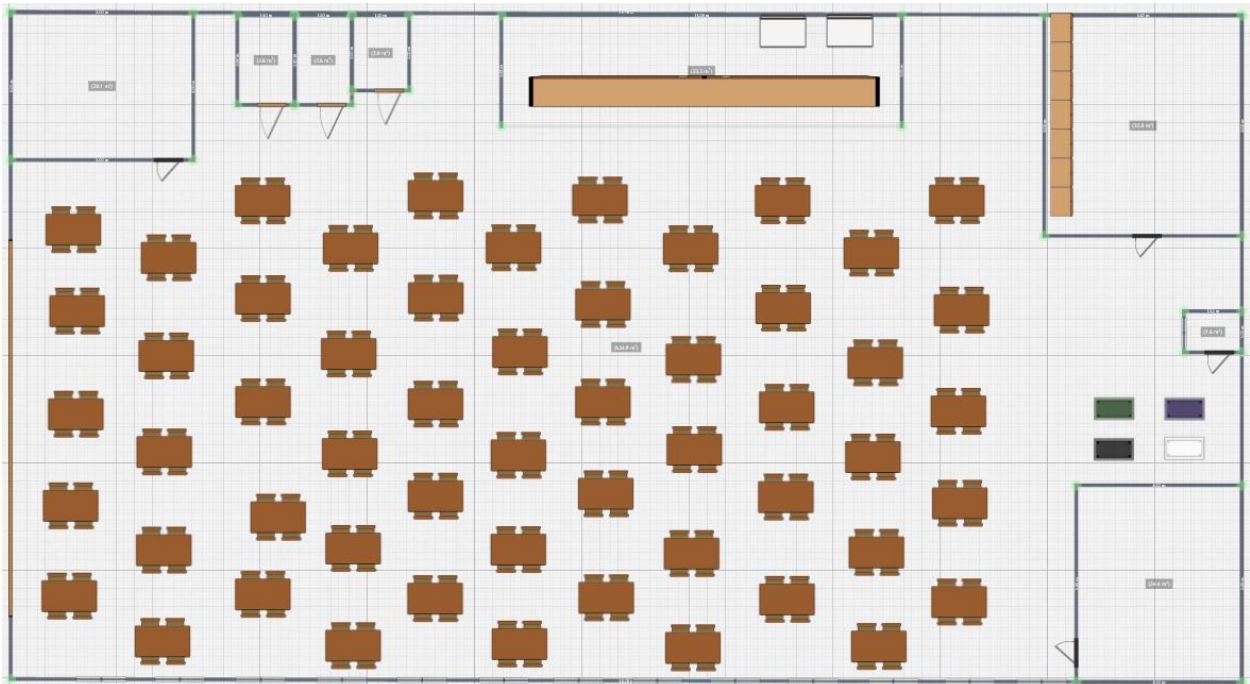
Segundo George, 2008: “O layout é a técnica de administração de operações cujo objetivo é criar a interface homem-máquina para aumentar a eficiência do sistema de produção.”

A descrição e demonstração do layout da empresa é relevante para que todos que tenham conhecimento e visão das localizações do espaço e onde serão realizadas as atividades do dia-a-dia de trabalho.

O pub Western Pub se localizará em um imóvel já construído e contará com os seguintes itens:

- ✓ Fachada: paredes de vidro, para permitir a visualização do público para o interior da empresa.
  
- ✓ Espaço gourmet: local onde estarão dispostas as mesas, cadeiras, decorações, balcão. É o espaço que os clientes irão consumir os produtos oferecidos e poderão se sentir à vontade e aconchegados.
  
- ✓ Banheiro: a empresa irá dispor de um banheiro feminino e um masculino, para clientes e funcionários. Além destes, iremos dispor de um banheiro para pessoas portadoras de necessidades especiais.
  
- ✓ Cozinha: na cozinha será feito o processo produtivo dos alimentos, e será necessária a utilização de frigideiras, geladeira e eletrodomésticos. Sendo a mesma local para manutenção de alimentos e estocagem.
  
- ✓ Escritório: espaço reservado para reuniões e planejamento, também onde serão colocados o computador, documentos e demais bens da empresa.

Figura 2: Layout da Western Pub



Fonte: Jeferson Barros

### 3.3. MÉTODO DE PRODUÇÃO

A forma de produção que nossa empresa terá, será somente dentro da cozinha. Onde vai ser realizados alguns pratos, porções, bebidas, drinks e servir cerveja.

- Tábua de frios com 500g de presunto, muçarela e azeitona;
- Porção de 1kg batata frita;
- Porção de 1kg de frango frito com cebola;
- Porção de 500g de linguiça calabresa com cebola.

Observação: Todas as porções acompanharão Molho Tártaro, limão, palito de dente e guardanapo de papel. Como cortesia, optamos em disponibilizar a nossos clientes, um saboroso cafezinho.

### 3.4. CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

A capacidade de atendimento de uma empresa é o máximo de demanda que ela consegue atender, vários fatores influenciam na capacidade de uma empresa como o tamanho do ambiente, o layout, funcionários, processo de fabricação, dentre outros

O western pub pode manter até 55 cheias no estabelecimento.

### **3.5. MANUTENÇÃO**

Manutenção é o ato de manter, sustentar, consertar ou conservar alguma coisa ou algo. O termo manutenção também pode estar relacionado com a conservação periódica, ou seja, com os cuidados e consertos que são feitos entre certos espaços de tempo com o intuito de preservar o patrimônio.

#### **3.5.1. TIPOS DE MANUTENÇÃO**

Acreditamos que a manutenção preventiva é sempre a melhor escolha, pois torna o uso dos materiais mais confiáveis, e principalmente reduz os gastos com devidos reparos, desta forma, todos os nossos equipamentos terão prazos pré-estabelecidos para a realização de tal.

A manutenção corretiva, será a última alternativa antes da substituição do aparelho, por apresentar um alto custo, pelo o uso do aparelho até sua fadiga, sempre detendo de peças de reposição e um conhecimento específico de um técnico para sua reparação.

#### **3.5.2. POLÍTICA DE MANUTENÇÃO DA EMPRESA**

Sempre buscando oferecer a melhor experiência para o consumidor, reconhecemos a importância de mantermos nossos equipamentos nas melhores condições de funcionamento, acreditando que isso nos causa a otimização da prestação de serviço, fazendo que consequentemente acarrete pontos positivos como a economia de recursos, e diminuição eventuais riscos de quebra ou mal funcionamento do equipamento.

### **3.6. DISTRIBUIÇÃO E TRANSPORTE**

A forma que uma empresa leva seu produto a seu cliente deve ser bem executado com um elaborado plano de logística, pois o produto ou serviço deve apresentar as mesmas características as quais tinham após o processo de produção.

### **3.7. ALIANÇAS ESTRATÉGICAS**

Um meio de alavancar a empresa Western Pub na sociedade em que vivemos, pensamos em criar parceria com o Asilo “São Vicente de Paula” sendo uma responsabilidade social. Levaremos os idosos do asilo duas vezes ao ano (metade no primeiro semestre, e a outra metade no segundo semestre), para curtirem uma “tarde jovem” tendo uma programação diferente com músicas de seu agrado, fazendo com que eles se sintam felizes em um momento nostálgico.



## **CAPÍTULO IV**

### **4. GESTÃO DE PESSOAS**

Gestão de Pessoas é uma das áreas mais importantes de uma organização, exigindo grande esforço, dedicação, ética, compreensão e empatia do gestor, para tornar possível a realização de suas atividades de orientação das pessoas envolvidas no ambiente organizacional, e suprir as necessidades da empresa desde a admissão de um colaborador, até seu desligamento.

O departamento de RH engloba todas as práticas e políticas relacionadas à administração de pessoas dentro da organização. Ele é responsável por monitorar e elaborar estratégias e investimentos para desenvolver as capacidades de cada membro da equipe.

#### **4.1. PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Planejar recursos humanos é antecipar sobre o tipo de força de trabalho e os talentos necessários para atingir os objetivos organizacionais num determinado tempo ou período.

A Western Pub contará com o setor de Recursos Humanos e seu planejamento para realizar atividades como recrutamento, seleção e treinamento de pessoal, desligamento de colaboradores, plano de carreira, política de cargos e salários, incentivos e benefícios, além da comunicação entre setores da empresa.

Tais atividades serão desempenhadas com o objetivo de respeitar os espaços de cada integrante da empresa, como sócios e colaboradores, a fim de

transmitir confiança e mostrá-los sua importância na organização, gerando satisfação, aumentando a produtividade e a eficácia do trabalho realizado.

Haverá a realização de treinamento contínuo com os colaboradores para que possamos manter o bom atendimento, além de detectar possíveis problemas no desempenho de suas funções, mas também oportunidades de crescimento de nossa empresa.

Poderá ocorrer a rotação de cargos vertical, em casos de ausência de algum colaborador, decorrente a férias, licenças e faltas justificadas ou não justificadas.

## **4.2. DESCRIÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS**

Dá-se o nome de cargo à composição de todas as atividades desempenhadas por uma pessoa, que podem ser englobadas em um todo unificado e que figuram em uma posição formal na organização da empresa.” (CHIAVENATTO, P.118, 2005)

A descrição de cargos é o detalhamento das atribuições ou das tarefas do cargo (e o que o ocupante faz), a periodicidade da execução (quando faz), os métodos empregados para a execução dessas atribuições ou tarefas (como faz) e os objetivos do cargo (porque faz). (CHIAVENATTO, P.139, 2005)

Seguindo todas as leis trabalhistas, iremos definir cargos e salários a partir da CBO e o que ela define, evitando problemas como dupla função, ou divergência de registros.

## **4.3. RECRUTAMENTO**

Segundo Sebrae, 2010: “Escolher a pessoa certa para ocupar um cargo na empresa é fundamental. O que se quer são colaboradores que farão toda a diferença dentro da organização.”

É a forma que a empresa vai ao mercado para buscar um novo colaborador, assim definindo pré-requisitos, as quais serão necessários para a execução deste cargo.

Embasadas nesse pensamento, Western Pub utilizará o recrutamento como ferramenta para impulsionar a empresa no mercado se destacando pelos seus colaboradores.

#### **4.3.1. RECRUTAMENTO INTERNO**

“Recrutamento interno é um processo de aproveitamento do capital humano interno e serve também como fonte de retenção e motivação dos profissionais dentro da empresa.”

Esta forma de recrutamento, visa buscas e reter talentos já existentes dentro da empresa, consecutivamente diminuindo os custos que envolveria em realizar um novo processo de seleção.

Por acreditar que na valorização do colaborador há grandes benefícios, utilizaremos um plano de carreira para que sempre que uma vaga seja aberta, a primeira atitude seja analisar nossos clientes internos, para a posse da vaga.

#### **4.3.2. RECRUTAMENTO EXTERNO**

“Recrutamento externo é o processo em que a empresa busca um profissional fora da organização para preencher alguma vaga disponível.”

Envolvendo um custo maior, ocorre quando a empresa busca no mercado, um colaborador que atenda seus requisitos para o preenchimento da vaga.

Quando não tivermos a oportunidade de preencher tal cargo com um dos nossos clientes internos, haverá um recrutamento externo onde por meio de redes sociais e agências de emprego será ofertada a vaga.

#### **4.4. SELEÇÃO**

Seleção é o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios para a posição disponível, considerando as atuais condições de mercado. (CHIAVENATO, P.118, 2014)

Ação a qual a empresa realiza para encontrar características específicas em um candidato para que haja a contratação deste para o exercício da função.

Após o processo de recrutamento, haverá várias etapas tais como: triagem dos currículos, entrevista estruturada e dinâmica de grupo, analisando sempre as características necessárias para tal função.

#### **4.5. ADMISSÃO**

De acordo com a CLT, 1943, p.4:

Art. 29 – A Carteira de Trabalho e Previdência Social será obrigatoriamente apresentada, contra recibo, pelo trabalhador ao empregador que o admitir, o qual terá o prazo de quarenta e oito horas para nela anotar, especificamente, a data de admissão, a remuneração e as condições especiais, se houver, sendo facultada a adoção de sistema manual, mecânico ou eletrônico, conforme instruções a serem expedidas pelo Ministério do Trabalho

Sendo a conclusão do processo de seleção, visa integrar tanto de forma legal como prática, o exercício da função para este colaborador. Sendo passo importante para este na sua introdução a empresa.

Western Pub com o intuito de tornar o processo mais gradual possível, na intenção de que o funcionário consiga se adaptar bem, fazendo que ele se sinta bem para tomar algumas decisões que melhorarão seu trabalho, tornando-o mais participativo no rumo da empresa.

#### **4.5.1. CONTRATO DE TRABALHO E REGISTRO NA CTPS**

Buscando resguardar tanto a empresa como o funcionário, este serve para firmar o vínculo deste com a instituição e esclarecer de forma legal o que será praticado por ambas as partes na execução deste contrato.

Será um contrato de trabalho intermitente, onde de acordo a CBO será bem especificado a área atuação do empregado dentro da empresa, e todas as suas responsabilidades, tudo isso terá o amparo legal da CLT (Consolidação das leis do trabalho), e o consentimento de ambas as partes de todas as cláusulas dele consolidando a admissão.

#### **4.5.2. EXAME MÉDICO ADMISSIONAL**

O exame admissional tem suma importância pois irá assegurar a empresa quanto ao colaborador na pré contratação dele, sendo assim, haverá verificações das questões histórico de saúde e possíveis riscos herdados de trabalhos anteriores. Concluindo ou não a aptidão deste possível colaborador para a sua função.

Assim, embasado pela Norma Regulamentadora- NR 7.1.1 da Portaria GM/SSSTb n. 24, de 29 de dezembro de 1994 (BRASIL, P.1, 1994), que define:

[...] a obrigatoriedade de elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores.

Assim que um funcionário é contratado por uma empresa, é necessário que ele entregue documentos, documentos estes:

- Exame médico admissional (deve vir obrigatoriamente);
- Carteira de trabalho;
- 1 foto 3X4;
- Cópia simples do documento de RG;

- Cópia simples do documento de CPF;
- Cópia simples do documento de título de eleitor;
- Cópia simples do documento do comprovante de residência;
- Cópia simples do documento de PIS;
- Cópia simples do documento de CNH;
- Cópia simples do documento de Reservista cópia simples da certidão de casamento / Nascimento;
- Cópia simples de certidão de nascimento de filhos menores de 21 anos;
- Cópia simples do cartão de vacina (filhos menores de 5 anos);
- Cópia simples de comprovante de escolaridade (filhos até 14 anos).

#### **4.6. INTEGRAÇÃO**

Segundo Sebrae, 2017: “[...] fazer a integração adequada com o time. Essa receptividade é importante para que o novo contratado se sinta parte do negócio.”

É uma ação da empresa, onde apresentará as regras as quais será necessário o conhecimento para que este colaborador exerça sua função com plenitude, se sentindo confortável dentro da instituição, assim aumentando as chances de que o mesmo apresente um bom trabalho, obtendo uma boa produtividade.

Com isso o Western PUB irá realizar a apresentação deste colaborador para os demais, a fim de que todos estabeleçam uma relação de convívio profissional sempre visando o bem maior, a instituição, além do mais, será fornecido a este, um exemplar do manual de integração, para que fica ciente de todas as responsabilidades e deveres, conservando a cultura organizacional promovendo a crença da marca para nossos novos clientes internos.

#### **4.6.1. MANUAL DE INTEGRAÇÃO**

Explicar o que é o manual, sua importância.

Vide Apêndice B

#### **4.7. TREINAMENTO**

Treinamento é uma forma de preparo do colaborador ao trabalho ou o aprimoramento de suas habilidades e conhecimentos. E é por meio do treinamento que podemos garantir novos ensinamentos e métodos para que possamos alcançar nossos objetivos.

“O treinamento pode ser feito por várias técnicas de aplicação e de acordo com a necessidade que a empresa espera que o colaborador absorva as informações transmitidas neste processo. Ele poderá ser aplicado de várias maneiras como, por exemplo, no próprio ambiente de trabalho, na classe, pelo telefone, por meio de computadores ou via satélite.” (CHIAVENATO, 2010).

A Western Pub realizará o treinamento dentro do ambiente organizacional, onde os colaboradores irão conhecer o funcionamento e o fluxo das atividades, por meio de materiais teóricos e realizações práticas. Será realizada dinâmicas para o desenvolvimento do trabalho em grupo e do trabalho sob pressão, exercitando as habilidades dos colaboradores.

##### **4.7.1. TREINAMENTO OPERACIONAL**

É o processo a qual a empresa apresenta a seu novo colaborador, a sua função organizacional e o método a qual ele utilizará a execução desta.

O treinamento operacional da Western Pub será realizado após a inserção de um colaborador na empresa e dentro do período de seis meses, para que possamos manter um bom funcionamento.

Esta forma de treinamento irá abranger todos os setores e colaboradores da empresa de modo geral, para que haja harmonia do funcionamento e interação dos envolvidos na organização.

#### **4.7.2. TREINAMENTO TÉCNICO**

Esse passo busca a salientar o que o funcionário recém contratado já tem de conhecimento, ou ensiná-lo a como deve ser feita a execução de sua função de forma minuciosa.

O treinamento técnico será realizado de forma específica com cada colaborador para desenvolver individualmente habilidades e sanar déficits, buscando sempre o aprimoramento de cada envolvido.

Este treinamento será realizado no período de seis meses, ou quando houver alguma necessidade esporádica, ou seja, fora do tempo pré-determinado pela empresa, se responsabilizando pelo atendimento dos funcionários com dificuldades ou no caso de admissão de um novo colaborador.

#### **4.8. BENEFÍCIOS**

Benefícios são certas regalias e vantagens concedidas pelas organizações, a título de pagamento adicional dos salários à totalidade ou a parte de seus funcionários. Constituem geralmente um pacote de benefícios e serviços que faz parte integrante de remuneração pessoal. (CHIAVENATO P. 241, 2010)

Há dois tipos de benefícios para classificar: os benefícios obrigatórios, nos quais são exigidos por lei e os benefícios espontâneos, esses não são obrigatórios, mas o empregador pode oferecer ao seu funcionário como uma forma de motivação e gratificação pelo bom trabalho e esforço do colaborador da empresa.



#### **4.8.1. SOCIAIS / LEGAIS**

Os benefícios legais oferecidos pela Western Pub são:

- 13º Salário;
- Férias;
- Contribuição para previdência social;
- Abono de férias
- Adicional Noturno;
- Repouso semanal renumerado;
- Salário família;
- Salário licença maternidade;
- Horas extras;
- Aposentadoria;
- Seguro acidente de trabalho;
- Auxílio doença.

#### **4.8.2. ESPONTÂNEOS**

São os benefícios concedidos por mera liberalidade das empresas, já que não são exigidos por lei, nem por negociações coletivas. São também chamados benefícios marginais (fringe benefits) ou benefícios voluntários. (CHIAVENATO P. 342, 2010)

Os benefícios espontâneos concedidos aos colaboradores inicialmente por nós são:

- Refeições subsidiadas;
- Gratificação por tempo de serviço no decorrer do tempo.

## **4.9. REMUNERAÇÃO**

A remuneração se dá pela venda de um funcionário a sua força de trabalho, assim a empresa o pagará de forma monetária o serviço prestado por este.

O Western Pub irá obedecerá às leis, remunerando seu funcionário de acordo com a CBO e como se encontra o mercado, respeitando o piso salarial de cada cargo.

### **4.9.1. REMUNERAÇÃO BÁSICA E COMPLEMENTAR**

Remuneração básica é o salário fixo ou por hora recebida pelo funcionário.

Na Western Pub separaríamos as remunerações de acordo com o cargo de cada funcionário:

- Garçom – R\$ 998,00 (Novecentos e noventa e oito Reais)  
(periculosidade será avaliada com PPRA)
- Caixa – R\$ 998,00 (Novecentos e noventa e oito Reais).
- Cozinheiro Geral – R\$ 998,00 (Novecentos e noventa e oito Reais).  
(periculosidade será avaliada com PPRA)
- Chefe de Serviço de Limpeza – R\$ 2.000,00 (Dois mil Reais).

Remuneração Complementar são as comissões extras recebidas pelos funcionários. A ideia futura é atribuir comissões aos nossos funcionários.

### **4.9.2. FOLHA DE PAGAMENTO**

A folha de pagamento é um documento de emissão obrigatória para efeito de fiscalização trabalhista e previdenciária. A empresa é obrigada a preparar a folha de pagamento da remuneração paga, devida ou creditada a todos os empregados a seu serviço. Para sua elaboração não existe modelo oficial, ou seja,

podem ser adotados critérios que melhor atendam às necessidades de cada empresa.

#### **4.9.3. DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO**

É um documento que certifica o pagamento do salário de um trabalhador que frequentemente é depositado na sua conta bancária. O termo holerite é mais comum em São Paulo, e em outros lugares costuma ser substituído pelas expressões “demonstrativo de pagamento” ou “contracheque”.

O holerite indica o salário bruto de um funcionário e é emitido por uma instituição comercial ou repartição pública.

Este documento é composto pela assinatura, dados da empresa, dados do trabalhador, acréscimos, deduções (que podem ser adiantamentos, contribuição sindical, convênio médico, imposto de renda, INSS, alimentação, previdência privada e transporte), rodapé e especificação do salário (total líquido a receber).

Figura 3: Holerite

NOME DA EMPRESA LTDA		Recibo de Pagamento de Salário			
CPF: 00.000.000/0001-55		31/01/2013			
Código	Nome do Funcionário	CBO	Emp.	Local	Depos. Instor
0011	ALMO ALBUQUERQUE	ANALISTA FINANCEIRO PL ENI			
COD	Descrição	Período	Valor Bruto	Descontos	
101	SALARIO	20 d	3.300,00		
975	INSS	11,00%		363,00	
907	IRRF S. SALARIO	7,50%		247,50	
			<b>Salário Bruto</b>	<b>Salário Líquido</b>	
			3300,00	618,50	
			<b>Valor a Pagar</b>	<b>2.681,50</b>	
Salário Base	Sal. Contr. (ISS)	Descontos TOTAIS	TOTAL A PAGAR	Descontos IRPF	Saldo IRPF
2.500,00	2.500,00	2.500,00	200,00	2225,00	00

Fonte: Internet

#### 4.10. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

A avaliação de desempenho é a maneira de avaliar o valor de uma pessoa perante ao serviço que o mesmo executa, das metas a serem cumpridas e resultados que deveriam ser alcançados, desta maneira conseguimos saber das competências, vícios, defeitos e outros problemas que tal funcionário possui, assim a empresa poderá tomar suas decisões baseadas no resultado obtido na avaliação de desempenho, como por exemplo, aumento de cargo, de salário, advertências e até mesmo demissões.

A empresa vai executar a avaliação de desempenho observando a pontualidade, a disponibilidade, a pró atividade, responsabilidade e bom atendimento caso tenha algum outro fator como um prato quebrado será colocado em observação caso acontecer novamente o colaborador perdera pontos na avaliação de desempenho.

Será observado os horários de entrada e de saída do funcionário, se ele se coloca à disposição para cobrir o horário de outro que teve que se ausentar ele também será avaliado, se também não tem reclamações de clientes e se ele possui um bom convívio com os demais colegas de trabalho.

#### **4.11. SEGURANÇA NO TRABALHO**

A segurança do trabalho compõe-se de ferramentas jurídicas que auxiliam prevenção de acidentes de trabalho, roubos e incêndios. Assim ocorrerá na empresa na forma de profilaxia (que antecipa possíveis riscos de acidentes que podem ser reduzidos), assim asseguramos que nosso cliente interno esteja seguro no exercício de sua função, assim não se ausentando da empresa por eventuais acidentes.

De acordo com Chiavenato (2010, p477):

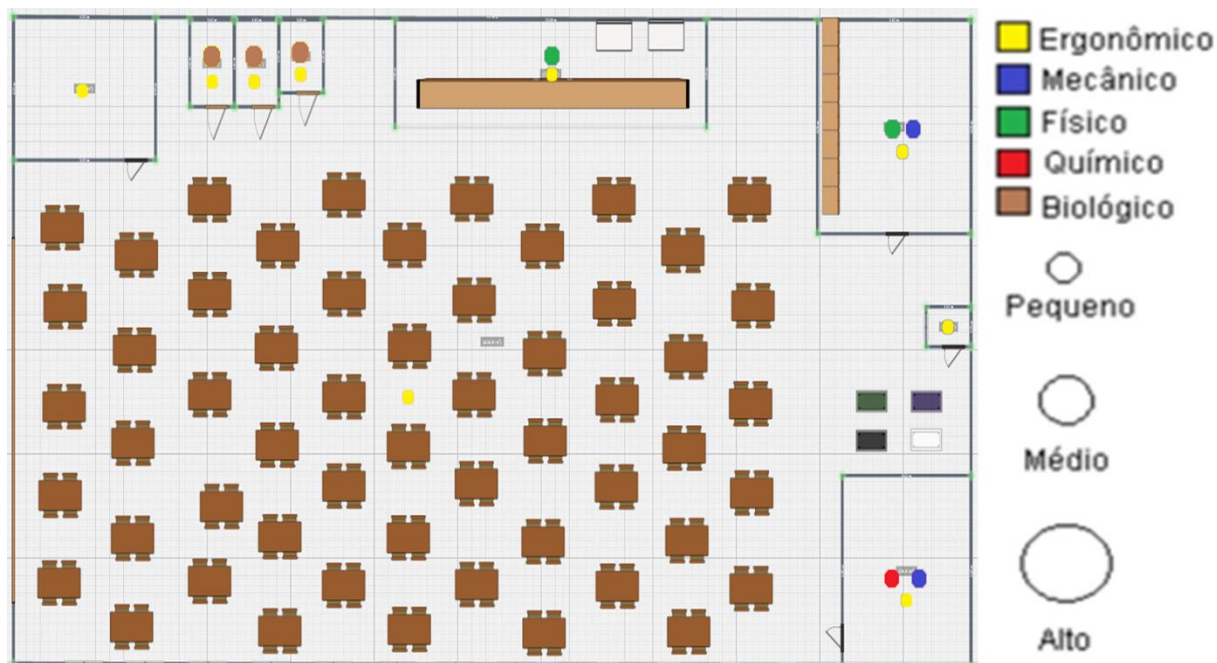
[...] é o conjunto de medidas de ordem técnica, educacional, médica e psicológica utilizadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas.

Embasado por lei, após da apresentação de todas as normas vigentes na empresa, será cobrado severamente de cada funcionário o cumprimento das mesmas, caso haja o descumprimento, este será advertido verbalmente, caso ocorra uma nova infração, terá uma advertência escrita até que se esgote os esforços da empresa e ocorra a demissão deste colaborador.

##### **4.11.1. MAPA DE RISCO**

O mapa de risco é uma representação gráfica dos riscos que podem ser encontrados em cada ambiente da empresa. A Western Pub teria um mapa de risco assim:

Figura 4: Mapa de Risco da Western Pub



Fonte: Jeferson Barros

#### 4.11.2. NR'S UTILIZADA NA EMPRESA

As NR's buscam de forma escrita, regulamentar todas as ações da empresa para que seja posta em risco a saúde e a segurança do colaborador dentro de seu emprego.

- NR 1: É a norma que regulamenta as ações de prevenção a acidentes, e a medicina do trabalho, sendo observações obrigatórias tanto para empresas estatais como privadas. Vide em Apêndice
- NR 6: É a norma que regulamenta a utilização de EPI's por parte do colaborador e o fornecimento dos mesmos pela a instituição. Vide em Apêndice
- NR 7: É a norma que regulamenta a implementação de um exame médico no colaborador no momento da sua contratação e demissão. Vide em Apêndice

- NR 8: É a norma a qual regulamenta as condições da edificação, a fim de garantir o conforto e a segurança do empregado. Vide em Apêndice
- NR 14: É a norma que regulariza a utilização de fornos e equipamentos semelhantes e suas condições. Vide em Apêndice
- NR 17: É a norma que regulamenta as questões em relação a ergonomia e a proteção física do empregado. Vide em Apêndice
- NR 23: É a norma que regulariza proteção contra incêndios e afins. Vide em Apêndice

#### **4.12. QUALIDADE DE VIDA**

A qualidade de vida está relacionada as necessidades humanas, envolvendo o bem-estar físico, mental, psicológico, emocional e outros fatores que afetam a vida humana.

A Western Pub oferecerá aos colaboradores qualidade de vida através das condições de trabalho, prevenindo a improdutividade, irritabilidade, estresse, comportamentos agressivos, desinteresse e até mesmo absenteísmo. Para isso, disponibilizaremos aos colaboradores todos os jogos e produtos oferecidos pela empresa (exceto bebidas alcoólicas) para o consumo, antes e depois do expediente, sem quaisquer custos aos nossos funcionários, tudo isso de forma controlada para que não haja abusos diminuindo as chances de turnover.

#### **4.13. DESLIGAMENTO**

Desligamento é o processo em que o colaborador deixa de fazer parte da empresa, ou seja, ele deixa de fazer parte do quadro de funcionários da organização na qual ele era registrado.

Entende-se por desligamento o afastamento de um funcionário do quadro de pessoal de qualquer empresa ou organização, o que se

pode ocorrer por diferentes razões: o desligamento pode se dar por morte, aposentadoria, demissão pedida ou demissão pela empresa empregadora. Laerte Leite Cordeiro (p.33, 2002)

Assim, a Western Pub, realizará o desligamento de acordo com as leis, uma vez que:

O colaborador pedir demissão, ele tem os seguintes direitos rescisórios:

- Saldo de salário do mês em curso;
- 13º Salário proporcional;
- Férias vencidas (se houver);
- Férias proporcionais;
- Outros adicionais como horas extras, comissões e outros créditos que ele tiver direito.

Se o colaborador for demitido sem justa causa, ele tem os seguintes direitos rescisórios:

- Saldo de salário;
- Horas extras;
- Aviso prévio;
- Férias proporcionais;
- 1/3 de férias;
- 13º salário;
- FGTS;
- Indenização de 40% (sobre o FGTS depositado, pago pelo empregador).

Se o colaborador for demitido com justa causa, ele tem os seguintes direitos rescisórios:

- Saldo de salário;
- Férias vencidas;
- 1/3 de férias (caso o colaborador tenha mais de um ano na empresa).

#### **4.14. OUTSOURCING**



Outsourcing é o termo em inglês, cuja tradução para o português significa terceirização. Este tipo de serviço geralmente é utilizado, quando a empresa visa a otimização de serviços e produtos, em relação aos custos. Para isso é necessário realizar um levantamento das empresas contratadas, através de empresas ou pessoas que já utilizam esse produto ou serviço, prevenindo de possíveis desentendimentos futuros.

[...] uma prática em que parte do conjunto de produtos e serviços utilizados por uma empresa (na efetivação de uma cadeia de suprimentos) é providenciada por uma empresa externa, num relacionamento colaborativo e interdependente. A empresa fornecedora desenvolve e continuamente melhora a competência e a infraestrutura para atender ao cliente, o qual deixa de possuí-las total ou parcialmente. [...] (Pires, 2009, p.176)

A Western Pub, não utilizará de serviços terceirizados, pois a mão-de-obra utilizada será contratada pela própria empresa.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PLANEJAMENTO DE MARKETING**

Planejamento de marketing é um conjunto de ações as quais a empresa realiza para que ela atinja seus objetivos em uma melhor prestação de serviço, conseguindo abranger montantes de pessoas para que se sintam atraídas a utilizar a marca, assim a fortalecendo.

Com isso, utilizaremos de vários meios para que possamos alavancar a marca na região de Fernandópolis, conseguindo levar nossa imagem a grande parte das pessoas que vivem nesta cidade e seus arredores, não poupando esforços para atrair o cliente a um momento inesquecível em nossa empresa.

#### **5.1. BRIEFING**

Fernando Viel, no site [administradores.com](http://administradores.com) diz a respeito: “O briefing é um conjunto de informações, uma coleta de dados passadas em uma reunião para o desenvolvimento de um trabalho.”

É o levantamento de dados as quais deram origem a empresa, sendo tais como a motivação, investimento monetário e entre outras informações.

Advindo de um conjunto de ideias expostas por cada um dos cinco sócios, esta empresa entra no mercado buscando apresentar meios inovadores de atendimento em todos os aspectos, para isso contaremos com o respectivo valor monetário R\$ 21.607,14 de cada dos sócios, que serão destinados para as compras de maquinários, insumos, móveis, adequação do ambiente etc.

Contudo isso temos os objetivos de atender um público seletivo de que procure estabelecimentos ao seu nível social, em que ele se sinta bem depois de sua jornada diária de trabalho aproveitando de tudo que lhe possa ser oferecido como jogos de baralho, mesas de bilhar, transmissão esportivas, petiscos e bebidas variadas.

## **5.2. DEFINIÇÃO DO PÚBLICO ALVO**

De acordo com Michael: em seu livro “Ao empregar uma estratégia de marketing direcionado (escolha de mercados-alvo), o anunciante identifica as necessidades específicas de grupos de pessoas (ou segmentos), seleciona um ou mais desses segmentos como alvo e desenvolve planos de marketing direcionados a cada um deles...

Com a informação em mãos sobre quem são seus clientes, a empresa tem a possibilidade de se desenvolver para ofertar uma melhor experiência a seu cliente, os atraindo e fidelizando.

Pensando assim, especificamos nosso público correlacionando com o tipo de atendimento oferecido, decidimos classificar em todos os gêneros maiores de 18 anos, das classes A e B.

Como nosso objetivo é atender um determinado tipo de grupos na semana, de terça e quinta seria aberto somente para mulheres, e segunda e quarta somente para homens, e no fim de semana (sexta, sábado, domingo) será aberto a todo o público.

## **5.3. COMPORTAMENTOS DO CONSUMIDOR**

Analisar o perfil dos consumidores é importante para a empresa ter uma noção do que seus clientes realmente precisam, assim podendo evitar falhas em tomadas de decisões.

Utilizando de alguns meios como pesquisas quantitativas e qualitativas para a obtenção destas informações, sempre atento as mudanças de comportamentos destes indivíduos, podemos ficar atento as novas tendências de mercado, já que por trabalharmos com o grupo A e B da pirâmide de Maslow, são eles que ditam as atualidades destes seguimentos, tudo isso para nós desenvolvermos na prestação de nossos serviços.

### **5.3.1 FATORES CULTURAIS**

Os fatores culturais é o que engloba todo o aprendizado e perspectiva sobre algo, mais especificamente é definida pelo meio em que a pessoa se desenvolveu podemos identificar por: cultura, subcultura e classe social.

Trabalhando com um público com um nível social mais elevado, são pessoas que estão em constante busca sobre diferentes acontecimentos, seja ele em uma escala regional ou até mundial, assim tomando conhecimento de diferentes meios as quais as empresas estão se renovando, ofertando novas experiência para seus clientes, exigindo que essas novas atualizações sejam implementadas em estabelecimentos com as mesmas características que o Western PUB, sendo um indicador de qualidade.

### **5.3.2. FATORES SOCIAIS**

Qualquer pessoa, tem-se um perfil próprio de consumo, que se assemelham a de sua família, amigos ou meio que vivem. Os diferindo com os demais pela sua classe social e poder econômico.

Assim por oferecermos momentos de lazer, incentivaremos o convívio social, nos auxiliando na atração de clientes, melhorando nosso serviço, nos tornando mais abrangentes no atendimento de diferentes tribos, ou grupos que se diferem entre si.

### **5.3.3. FATORES PESSOAIS**

Fatores pessoais, as necessidades e desejo das pessoas vão se modificando com o passar do tempo devido aos fatores de idade, condição financeira, ocupação, estilo de vida e personalidade.

Com isso, não trabalhamos com um público de nicho, podendo só analisar motivos a qual faria este cliente a procurar esse tipo de serviço, nosso público serão pessoas que apresentaram um nível econômico elevado, pertencentes as classes A e B, ocupando seu tempo com trabalhos que exigem mais intelectualmente, gerando altos níveis de estresse e pressão, assim procurando locais mais calmos, que se adequam a sua personalidade marcante e seu estilo de vida intenso.

### **5.3.4. FATORES PSICOLÓGICOS**

O fator psicológico é fundamental, pois leva as pessoas a tomada de decisões por influência a motivação, percepção, aprendizagem, crenças e atitudes.

Com isso, nossos consumidores apresentaram fatores psicológicos mais apurados, refletindo em um risco, tornando a venda de um produto ou serviço mais trabalhoso, uma vez que estes não mexam com o emocional do indivíduo. Assim devemos sempre nos renovamos e analisarmos nossos clientes para as diferentes mudanças que seu comportamento, que irá mudar com o passar do tempo, traçando diferentes perfis a qual serão motivados pelo andamento de sua rotina e suas paixões pessoais, como foi desenvolvida suas características consumidoras, e sua atitude, sendo uma pessoa mais calculista ou imediatista.

## **5.4. O COMPOSTO DE MARKETING**

O plano de marketing é, assim, uma ferramenta de gestão que deve ser usada regularmente e atualizada sempre, pois auxilia empreendedores a se adaptar às constantes mudanças do mercado, identificar tendências e, com isso, criar vantagens competitivas em relação aos concorrentes. (Sebrae, 2019)

É o conjunto de variáveis que influencia a forma como o cliente vai interagir junto ao mercado e consiste em que a empresa pode fazer no sentido de engrandecer a procura de seu produto para poder alcançar o nível de vendas desejado, junto ao seu público-alvo.

#### **5.4.1. PRODUTO**

Toda empresa, exceto as de terceiro setor, visa a exploração econômica, optando por dois meios para isso, a oferta de um produto, ou prestação de um serviço, sempre visando facilitar ou resolver um problema.

Com isso o Western Pub irá utilizar os dois modos, ofertando produtos como bebidas, juntamente com a prestação de serviço, concedendo o uso dos meios de entretenimento: mesas de bilhar, ping-pong etc. Além do mais contará com a manipulação de frios e fabricação de outros petiscos.

#### **5.4.2. PREÇO**

Ao ofertar produtos de qualidade, o preço consecutivamente se eleva, mas, não gerando impacto na quantidade de clientes que receberemos em nossa empresa, por tal motiva de pertencerem a grupos A e B da pirâmide de Maslow.

Portanto, utilizaremos o markup divisor pelo fato de gerar uma taxa, que ao dividirmos ao custo produto, chegaremos a seu preço de venda. Sendo uma vantagem a utilização deste, pelo fato de conseguirmos abrangermos uma vasta gama de produtos.

### **5.4.3. PRAÇA**

Quando bem planejada, serve para a obtenção de novos clientes e o fortalecimento da marca, assim sendo uma ferramenta importante para o sucesso de uma organização.

Buscando um público de classe social mais elevada, usaremos a localização como estratégia, se encontrando no centro da cidade, na avenida principal de Fernandópolis, a Expedicionário Brasileiros, no número 810, bairro Jardim América, além do mais é uma das entradas da cidade, uma vem que atendemos o público de outras cidades.

### **5.4.4. PROMOÇÃO EM RELAÇÃO AS MÍDIAS**

Existem vários meios de propagar a marca por toda uma região, sendo dividida por dois grupos, propagando e publicidade, as quais se diferem no custo de cada ação.

O Western PUB utilizará propaganda, com campanhas para impactar nossos clientes e informá-los sobre novos eventos que ocorrerão dentro de nossa empresa, para isso utilizaremos as redes sociais próprias da empresa e promotores que irá fazer esta mesma e seus perfis com alto nível de influência.

Figura 5: Instagram da Western Pub



Fonte: Próprios autores

Outra forma irá ser a publicidade, onde dentro da empresa terá um painel customizado com a marca da empresa para que as pessoas tirem fotos e postem nas redes sociais, propagando a imagem do Western PUB.

## 5.5. ANÁLISE DO AMBIENTE – SWOT / BCG / CVP

A primeira atividade no fluxo de implantação da administração estratégica é a análise do ambiente, que permite identificar as oportunidades e ameaças com que a empresa interage no ambiente externo e os seus pontos fortes



e fracos em relação ao ambiente interno, procurando identificá-los de forma a definir estratégias que garantam vantagens competitivas.

Microambiente: funcionários; móveis; Produtos; Embalagem; Uniforme; Mesas de jogos; Eletrodomésticos; Eletroportáteis; Matérias para escritório; Mantimentos; Suprimentos; Insumos; Utensílios de Cozinha; Materiais de limpeza

Macroambiente: Concorrente direto, concorrente indireto; clientes; fornecedores; política econômica

### SWOT –

A avaliação global das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças é denominada análise SWOT (dos termos em inglês strengths, weaknesses, opportunities, threats). Ela envolve o monitoramento dos ambientes externos e internos.

*Tabela 1: Análise SWOT da Western Pub*

<b>Forças</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novidade para a região</li> <li>• Atendimento de qualidade</li> <li>• Conforto e tranquilidade para os clientes</li> <li>• Entretenimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado em crescimento</li> <li>• Cidade Universitária</li> </ul>
<b>Fraquezas</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novidade no mercado</li> <li>Preço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta concorrência direta e indireta</li> <li>• Juros e impostos</li> <li>• Mudanças na economia do país</li> </ul>

Fonte: Próprios autores

BCG- Essa matriz foi desenvolvida para análise de carteiras de produtos ou serviços de uma empresa e para análise de unidades de negócios de grandes corporações. A Western Pub se encontra no ponto de interrogação.

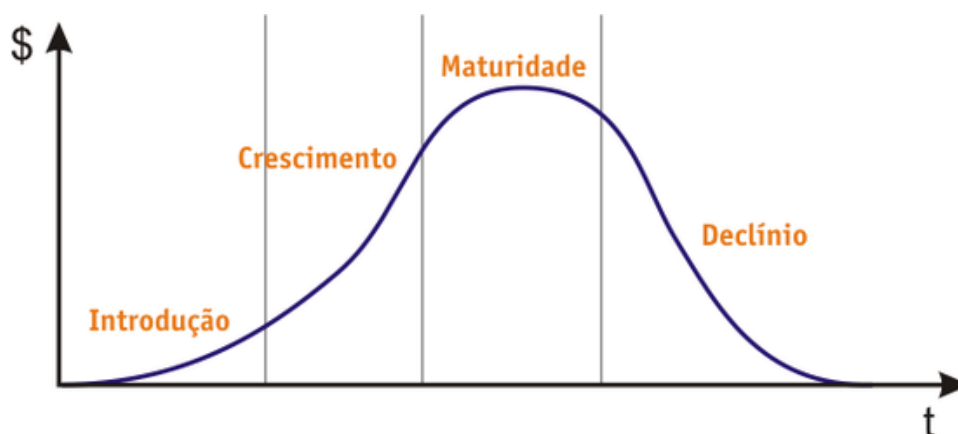
Figura 6: Matriz BCG



Fonte: Internet

CVP- é a linha de produção de uma marca ou produção. É a sua história através das fases de venda: Introdução, Crescimento, Maturidade e Declínio. Nossa empresa está na introdução.

Figura 7: Matriz CVP



Fonte: Internet

## 5.6. ANÁLISE DOS CONCORRENTES

Concorrentes são empresas que atendem às mesmas necessidades dos clientes. Primeiramente, deve-se identificar quem realmente são os concorrentes e tomar decisões a partir dessa análise.

Segundo SEBRAE 2015:

É necessário conhecer, primeiramente, as próprias características, aqueles referentes aos produtos que comercializa, seu porte, os locais e a capacidade de atendimento. Depois é que se compara com outras empresas que possuem características idênticas ou semelhantes.

Temos como concorrentes, na cidade de Fernandópolis, empresas que atuam no ramo de Pub, sendo eles: BartoPub, Bartolomeu, BaremPub, Dom Antônio Bar e Restaurante e Serv Festa Universitário New House.

Todos eles apostando em um público mais jovem, abrangendo indivíduos dentro da pirâmide de Maslow, das classes A à C, procurando locais mais agitados, muitas vezes motivados pelo o status que isso os oferecem, com isso estas empresas exploram isso na forma shows, com preços mais acessíveis para receber um público jovial, diversificando seu conteúdo para atender diferentes nichos, como: diversificação no estilo de música entre outros modos.

## 5.7. DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS E METAS

Segundo Sebrae, 2005: “Os objetivos e metas são os resultados que a empresa espera alcançar. Eles estão relacionados à missão da empresa e orientarão as suas ações.”

Objetivos:

1. Atender com o melhor atendimento especializado da cidade;
2. Fornecer a satisfação ao cliente;
3. Elaborar um meio de divulgação que cheguem a todas as pessoas que tenha nosso perfil de cliente;
4. Criar um vínculo com o cliente para que assim haja uma fidelidade entre ele e a empresa.

Metas:

- 1-Conquistar 25% das pessoas que frequentam bares ou semelhantes;
- 2-Alcançar 8,33% do faturamento previsto anualmente todos os meses;
- 3-Construir valor da marca em pelo menos 75% dos clientes que frequentarem o bar.

## 5.8. POSICIONAMENTO DE MERCADO

É a “personalidade” do produto ou objeto de comercialização. É a posição que você deseja ocupar na mente do cliente. Ao pensar numa marca, você forma uma ideia do produto – se é de boa ou má qualidade, se tem preço alto ou baixo, e assim por diante. (Sebrae, 2016)

Posicionamento de mercado, é a posição na qual as marcas ocupam, na prestação de serviços e na venda de produtos, tendo o reconhecimento com seu público. A definição da posição em que a empresa ocupa no mercado, é um fator de extrema importância para a identificação do nível de preferência que ela se

encontra, possibilitando por meio desta, o planejamento e implantação de projetos para o desenvolvimento da organização e seu crescimento no mercado.

## 5.9 DEFINIÇÕES DE MARCAS

Marca é todo sinal distintivo, visualmente perceptível, que identifica e distingue produtos e serviços, bem como certifica a conformidade dos mesmos com determinadas normas ou especificações técnicas. ... Ao mesmo tempo, sua percepção pelo consumidor pode resultar em agregação de valor aos produtos ou serviços. (Sebrae, 2017)

A marca é a identidade da empresa e com isso podemos identificar a diferença dos serviços ou produtos de uma empresa com as demais a marca também é uma forma visual do produto.

*Figura 8: Logo da Western Pub*



Fonte: Próprios autores

A logo tem cores predominantes frias que apresentam uma aparência mais refinada, como o nosso público alvo, e representando como será o nosso tratamento com a marca, buscando fortalecê-la por meio da propagação de propagandas e publicidades bem estruturadas que aumentem a eficácia das mesmas, conseguindo assim atrair clientes e a fidelização destes.

### 5.9.1. UNIFORME

O uniforme é uma roupa padronizada que cada colaborador utiliza conforme a sua função na empresa.

*Figura 9: Uniformes da Western Pub*



Uniforme utilizado pelos  
barmen e garçons



Uniforme utilizado pelas  
cozinheiras e  
encarregados de limpeza

Fonte: Próprios autores

### 5.9.2. EMBALAGENS MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL

As embalagens são importantes para uma empresa, pois de forma discreta reforça a marca para o cliente, podendo ser uma ferramenta de marketing.

### 5.10. ENDOMARKETING

O endomarketing consiste em ações de marketing dirigidas ao público interno da empresa ou organização. Sua finalidade é promover entre os funcionários e os departamentos os valores destinados a servir cliente ou, dependendo do caso, o consumidor. Essa noção de cliente, por sua vez, transfere-se para o tratamento dado aos funcionários comprometidos de modo integral com os objetivos da empresa (BEKIN, 2004, p.03).

Uma forma de tornar os colaboradores mais engajados com as crenças da empresa é propagar a cultura organizacional da empresa de forma eficiente. Também dando voz aos funcionários as decisões sobre o rumo que a empresa irá tomar, dando segurança e poder a eles, os valorizando. Com isso e diversos outros meios, motivaremos nossos clientes internos a defender a marca, gostando do seu trabalho, refletindo no aumento da sua produtividade.

O Western PUB fará meios com as quais fortaleceremos a comunicação de nossos clientes, oferecendo oportunidades de participarem de forma direta na resolução de obstáculos que serão encontrados por nossa empresa.

Apoiando estes a se desenvolver profissionalmente a procurar cursos que aprimorem a execução de sua função, ou o aprendizado em outras áreas as quais podem ser utilizados dentro da empresa, assim retendo este talento.

Dando exemplo por parte dos líderes, iremos propagar a missão, visão e valores da instituição, para que assim, se torne motivos e valores pessoa de cada, fazendo que o funcionário se dedique mais a estes, realmente vestindo a causa a si, e a empresa.

Com as reuniões semanais, apontaremos pontos positivos realizados por cada um, em meio de todos para os valorizados e motivá-los a sempre buscar seu melhor. De forma individual quando necessário iremos apresentar o ponto negativo deste funcionário, apontando pontos de melhora, mostrando como ele é importante para a empresa quando seu trabalho é bem executado.

### **5.10.1. MOTIVAÇÃO**

Segundo Bekin, 1995: “A motivação é um processo global que tem como objetivo final comprometer o funcionário com as causas e objetivos da empresa para integrá-lo a cultura organizacional.”

Ao motivar o funcionário, o mesmo irá gerar impactos positivos dentro da instituição, sendo eles o crescimento da marca, e o aumento da produtividade destes gerando poder econômico a empresa, por isso a importância de se ter uma equipe engajada com crescimento de si próprio e dá empresa.

Apresentando a importância de cada um dentro da instituição, mostraremos que por meio de desenvolvimento profissional, ele irá ser mais criativo nas resoluções dos problemas que aparecem nas execuções de suas funções, gerando com isso o crescimento da instituição e de si próprio como profissional, proporcionando assim a empresa a realizar ações a qual beneficie os funcionários, seja de forma monetária ou outras, os motivando sempre a crescerem e evoluírem para obter resultados positivos.

### **5.10.2. INTEGRAÇÃO**

A integração em âmbito profissional, é de suma importância por conta de apresentar novas pessoas ou conciliar as mesmas, pois dessa maneira torna o trabalho em equipe mais eficiente.

Seria promovido um happy-hour para todos na empresa, um momento em comum, sem representatividade de cargos, com troca de experiências e o estreitamento das relações profissionais entre si, assim gerando aproximação e companheirismo entre todos na empresa. Diminuindo os conflitos e competições não sejam saudáveis, ajudando no trabalho em grupo.

### **5.10.3 INFORMAÇÃO**

Para Philip Kotler, o SIM –Sistema de Informações de Marketing – é uma:

Estrutura contínua e interagente de pessoas, equipamentos e processos, que congregam, classificam, analisam, avaliam e distribuem as informações convenientes, oportunas e corretas para uso dos responsáveis pelas decisões de marketing, para incrementar o planejamento, a implementação e o controle de marketing.

Toda e qualquer informação seria passado e repassado aos colaboradores internos, todos os dias faríamos uma revisão de tudo que ocorre na



empresa e passaríamos para nossos colaboradores as informações necessárias e importantes.

### **5.11. PLANO DE FIDELIZAÇÃO**

Para fidelizar nosso cliente usaremos alguns passos tais como um atendimento, assim prestaremos os serviços da forma mais especializada com profissionais engajados e motivados fazendo que o cliente se sinta especial.

Também terá promoções as quais reduziram a conta do consumidor em 5% por “post” que ele postar em cada ida ao estabelecimento, também haverá um programa de ponto que ao completar o ano, o maior pontuador irá ganhar uma viagem de excursão para um local de sua preferência a qual o valor não ultrapasse R\$ 800,00 (Oitocentos Reais).

O ambiente será uma ferramenta para a fidelização, assim será um ambiente que transmita positividade, sucesso e prestígio, para que ao procurar tal estabelecimento, sinta-se especial e único, lhe oferecendo um status social.

Terá também uma aposta em tecnologia em que um software quando alimentado, irá guardar informações importantes do cliente, conhecendo seus hábitos, melhorando a sua experiência.

Segundo Sebrae, 2010: “[...] fidelização quer dizer aumentar a taxa de retenção de clientes, evitando que eles migrem para a concorrência, bem como o valor total de negócios com cada um deles.”

### **5.12. ESTRATÉGIAS DE PÓS-VENDAS & GARANTIAS**

Tendo como objetivo o crescimento da marca, todos os esforços positivos após o requerimento da conta geram um valor em relação a marca perante o cliente.

Assim haverá uma pequena pesquisa sobre o quanto o cliente está satisfeito, o que lhe incomodou e sugestões as quais eles gostariam que fosse implementada.

Figura 10: Pesquisa de Pós-Venda

	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
Atendimento				
Comida				
Bebida				
Entretenimento				
Conforto				
Sugestões:				

Fonte: Internet

Também ficará à disposição dos clientes café para seus desfrutes na saída do PUB, assim o processo de espera da conta e semelhantes irá se tornar agradável, com isso o consumidor irá se sentir beneficiado pelo agrado gratuito.

### 5.13. MARKETING SOCIAL E VERDE

A orientação de marketing societal exige que as empresas incluam considerações sociais e éticas em suas práticas de marketing. Elas devem equilibrar e fazer malabarismos com três considerações frequentemente conflitantes: lucros para a empresa, satisfação dos desejos dos consumidores e interesse público. (KOTLER, 2000, p.47)

O Western PUB irá conceder entradas para o clube ECO PARQUE, quando nossos clientes nos visitarem pela quarta vez, assim lá, ele exercitará seu corpo contribuindo para sua saúde, também irá diminuir o desgaste emocional e terá um momento com a família ou amigos, trazendo benefícios como a manutenção de sua saúde, e a prática do convívio social e troca de experiência.

Assim o marketing social em nossa empresa irá prezar a qualidade de vida de nossos clientes e a sua boa saúde.

A empresa que quer ser sustentável inclui entre seus objetivos o cuidado com o meio ambiente, com o bem-estar do stakeholder e com a constante melhoria da sua própria reputação. Seus procedimentos levam em conta os custos futuros e não apenas os custos presentes, o que estimula a busca constante de ganhos de eficiência e o investimento em inovação tecnológica e de gestão. (Almeida, Fernando, 2009, p.35).

Por acreditar que qualquer resíduo que não seja de origem orgânica, quando despejado na natureza gera impactos para toda uma geração e as futuras, o Western PUB irá comprar de forma consciente, sempre comprando produtos em embalagens econômicas, de acordo com as nossas necessidades.

Os utensílios em geral, não serão descartáveis, sendo assim serão lavados e higienizados para a próxima utilização, com isso, o lixo será novamente reduzido, diminuindo a poluição empregada nesse processo.

Sempre que possível, irá ser utilizados produtos com selo nível “A” na classificação do Inmetro, como o exemplo abaixo, com isso haverá uma menor necessidade de energia elétrica para a utilização dos equipamentos.

*Figura 11: Níveis de classificação Inmetro*



Fonte: Internet

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PLANEJAMENTO FINANCEIRO**

Planejamento financeiro é uma ferramenta essencial a ser utilizado em uma empresa, devendo conter projeções de receitas e despesas da empresa, com o intuito de indicar a situação econômica geral da organização, facilitando a análise do dinheiro disponível, para a otimização de seu uso e o melhor momento para realizar possíveis investimentos.

O planejamento financeiro da Western Pub, será realizado de acordo com os objetivos a serem alcançados, levando em conta os custos levantados para a abertura da empresa de acordo com o orçamento conforme os requisitos estabelecidos.

Considerando a realidade no ato de colocar em prática os planejamentos realizados, deve-se considerar o fato de que nem tudo que é planejado, tomará os mesmos caminhos como descrito no papel, apesar de todos os controles, coleta de informações, planejamentos e revisão dos mesmos.

Por fatores de micro e macroambiente, pode haver mudanças no planejamento, mudando as direções traçadas anteriormente. Ao se deparar com essas mudanças, é necessário colocar em prática o ciclo de planejamento, execução, checagem e ajuste (PDCA), para manter o ritmo e as atividades da empresa, dando continuidade aos seus índices de desenvolvimento, lucratividade e rentabilidade. Portanto, o planejamento financeiro da Western Pub será descrito nos seguintes itens subsequentes.

#### **6.1 INVESTIMENTO FIXO**

Investimento fixo se diz a respeito a todos os bens a serem adquiridos para o funcionamento da empresa, como equipamentos, móveis e utensílios. Para conhecer os itens necessários a serem utilizados na empresa, é imprescindível a montagem de uma tabela contendo os produtos, as quantidades, o valor unitário e o total a ser gasto.

### 6.1.1. RESUMO DO INVESTIMENTO FÍSICO

#### A- Máquinas e Equipamentos

*Tabela 2: Máquinas e Equipamentos*

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Total
Ar condicionado	4	R\$ 2.159,10	R\$ 8.636,40
Cafeteira Expresso	1	R\$ 193,02	R\$ 193,02
Coifa inox	1	R\$ 779,00	R\$ 779,00
Computador empresarial	1	R\$ 1.264,20	R\$ 1.264,20
Cortina de ar	1	R\$ 334,71	R\$ 334,71
Fogão Industrial 6 bocas com forno	1	R\$ 819,99	R\$ 819,99
Freezer expositor de bebidas 3 portas	2	R\$ 11.699,98	R\$ 23.399,96
Freezer Horizontal 534L	1	R\$ 2.049,00	R\$ 2.049,00
Fritadeira elétrica 2 cubas	1	R\$ 585,11	R\$ 585,11
Geladeira 260L	1	R\$ 1.239,00	R\$ 1.239,00
Internet 500 MB	1	R\$ 199,90	R\$ 199,90
Kit automação	1	R\$ 1.061,10	R\$ 1.061,10
Liquidificador	2	R\$ 89,01	R\$ 178,02
Máquina de lavar 9Kg	1	R\$ 950,58	R\$ 950,58
Micro-ondas 10L	1	R\$ 236,85	R\$ 236,85
Mesa de Aero Hockey	1	R\$ 1.799,00	R\$ 1.799,00
Mesa de bilhar	1	R\$ 1.599,00	R\$ 1.599,00
Mesa de ping pong	1	R\$ 494,67	R\$ 494,67
Mixer	2	R\$ 59,89	R\$ 119,78
Roteador 5 antenas	1	R\$ 211,19	R\$ 211,19
SUBTOTAL			R\$ 46.150,48

Fonte: Próprios autores

#### B – Móveis e Utensílios

Tabela 3: Móveis e Utensílios

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Total
Abridor com saca rolhas	4	R\$ 19,90	R\$ 79,60
Balcão em L com expositor de balas + 5 bomboniere	1	R\$ 1.700,00	R\$ 1.700,00
Balde plástico 15L	3	R\$ 5,49	R\$ 16,47
Balde de gelo 10 peças	4	R\$ 134,99	R\$ 539,96
Botijão de gás (vasilhame completo)	2	R\$ 165,00	R\$ 330,00
Cadeira de escritório	1	R\$ 179,00	R\$ 179,00
Conjunto para escritório (mesa + estante)	1	R\$ 550,91	R\$ 550,91
Conjunto com 2 banquetas	2	R\$ 202,40	R\$ 404,80
Conjunto prato raso 24 peças	5	R\$ 84,55	R\$ 422,75
Copo americano 72 peças	2	R\$ 108,00	R\$ 216,00
Copo Long Drink Light's 24 peças	5	R\$ 89,10	R\$ 445,50
Dispenser toalheiro	2	R\$ 18,30	R\$ 36,60
Espremedor de limão manual	3	R\$ 6,75	R\$ 20,25
Faqueiro 24 peças	5	R\$ 40,00	R\$ 200,00
Gôndola de parede	4	R\$ 343,10	R\$ 1.372,40
Jogo de facas 9 peças	1	R\$ 39,90	R\$ 39,90
Jogo de mesa com 4 cadeiras	55	R\$ 179,49	R\$ 9.871,95
Kit bar	3	R\$ 39,91	R\$ 119,73
Pá para lixo	3	R\$ 26,25	R\$ 78,75
Porta guardanapo com 10 unidades	6	R\$ 39,99	R\$ 239,94
Ralador	2	R\$ 4,50	R\$ 9,00
Rodo de alumínio	3	R\$ 37,91	R\$ 113,73
Tábua para frios	50	R\$ 22,90	R\$ 1.145,00
Taça 6 peças	20	R\$ 53,99	R\$ 1.079,80
Tacho para fritura N°14	3	R\$ 31,26	R\$ 93,78
Vassoura	3	R\$ 7,24	R\$ 21,72
<b>SUBTOTAL</b>			<b>R\$ 19.327,54</b>

Fonte: Próprios autores

## 6.2. INVESTIMENTO FINANCEIRO

A- Estimativa do estoque inicial

*Tabela 4: Estimativa do estoque inicial*

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Total
Açúcar 5Kg	1	R\$ 6,95	R\$ 6,95
Azeitona 2Kg	30	R\$ 30,19	R\$ 905,70
Batata Palito Congelada 2kg	30	R\$ 17,20	R\$ 516,00
Canudo biodegradável 500un	2	R\$ 15,30	R\$ 30,60
Cebola 1kg	10	R\$ 1,65	R\$ 16,50
Cenoura 1kg	5	R\$ 1,48	R\$ 7,40
Cheiro verde (maço)	3	R\$ 4,50	R\$ 13,50
Frango 1kg	50	R\$ 7,75	R\$ 387,50
Limão 1kg	30	R\$ 3,14	R\$ 94,20
Linguiça Calabresa 1kg	25	R\$ 13,75	R\$ 343,75
Maionese 1kg	4	R\$ 17,80	R\$ 71,20
Mostarda 1kg	4	R\$ 21,35	R\$ 85,40
Muçarela 1kg	30	R\$ 17,90	R\$ 537,00
Óleo 1L	20	R\$ 3,35	R\$ 67,00
Presunto 1kg	30	R\$ 14,50	R\$ 435,00
SUBTOTAL			R\$ 3.517,70

Fonte: Próprios autores

## B – Estimativa de capital de giro

### 6.2.1. Estimativa de investimento

Investimentos como ações, poupança, aplicações, renda fixa e outros investimentos de ordem financeira não será utilizado pela Western Pub, após análises de que este é um ramo crescente no mercado e por sua viabilidade terá aceitação do público, com perspectiva de gerar receitas de forma exponencial suprimindo as necessidades da empresa, através de seus produtos e serviços.

### 6.2.2. Total do investimento financeiro

Tabela 5: Total do investimento financeiro

<b>Descrição</b>	<b>Total</b>
Estimativa dos investimentos fixos	R\$ 65.478,02
Estimativa dos investimentos financeiros	R\$ 22.157,69
Estimativa dos investimentos pré-operacionais	R\$ 13.000,00
<b>Total do investimento financeiro</b>	<b>R\$ 100.635,71</b>

Fonte: Próprios autores

### 6.3. INVESTIMENTOS PRÉ-OPERACIONAIS

São os custos que antecede todas as operações da empresa, tais como aluguel, legalização entre outros.

Segundo SEBRAE (p. 1, 2014), a definição para investimentos pré-operacionais são:

[...] os gastos para que a empresa possa abrir as portas. Se assemelham com os gastos fixos, mas não são caracterizados como tal por não serem bens. Aqui devem ser incluídos os custos com a legalização da empresa, treinamento de funcionários, divulgação etc.

Tabela 6: Investimentos pré-operacionais

<b>Investimentos Pré-Operacionais</b>	<b>TOTAL</b>
Abertura do EPP	R\$ 1.000,00
Pintura do local	R\$ 12.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 13.000,00</b>

Fonte: Próprios autores

#### 6.3.1. Legalização

Os custos com a legalização deste negócio serão para a contratação do escritório contábil Organização Contábil Rezende Eireli ME, no valor de um mil reais (R\$ 1000,00), a qual ficarão responsáveis por todo este processo de abertura e formalização da empresa.



### 6.3.2. Dependências físicas

Os custos envolvidos com a regularização do local são imprevisíveis, se dão após a prefeitura, bombeiros e vigilância sanitária vistoriar o local, se confirmado a aprovação deste, apresentando o custo desta operação.

### 6.3.3. Aluguel / Construção / Reformas

O preço a ser pago no aluguel do imóvel se encontra por oito mil reais (R\$ 8.000,00), sendo pago mensalmente, com isso investiremos mais doze mil reais (R\$12.000,00) na pintura deste para que assim se inicia as atividades no local.

## 6.4. ESTIMATIVA DO INVESTIMENTO TOTAL

*Tabela 7: Estimativa do investimento total*

<b>Descrição</b>	<b>TOTAL</b>
Estimativa dos Investimentos Fixos	R\$ 65.478,02
Estimativa dos Investimentos Financeiros	R\$ 22.157,69
Estimativa dos Investimentos Pré-Operacionais	R\$ 13.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 100.635,71</b>

Fonte: Próprios autores

## 6.5. ESTIMATIVA DO FATURAMENTO MENSAL

SEBRAE (2004) define: sendo os custos fixos como todos os gastos que não se alteram em função do volume de produção ou da quantidade vendida em um determinado período, como por exemplo, as despesas de aluguel, energia, os

salários etc. São considerados custos fixos porque devem ser pagos, normalmente, mesmo que a empresa não fature.

*Tabela 8: Estimativa do faturamento mensal*

<b>Produto/Serviço</b>	<b>Quantidade (Estimativa de Vendas)</b>	<b>Preço de Venda Unitário</b>	<b>Faturamento Total</b>
Água com gás	350	R\$ 4,00	R\$ 1.400,00
Água sem gás	550	R\$ 4,00	R\$ 2.200,00
Cerveja Itaipava 600ml	1.000	R\$ 9,00	R\$ 9.000,00
Cerveja Skol 600ml	1.200	R\$ 10,00	R\$ 12.000,00
Coca Cola 1L	800	R\$ 5,00	R\$ 4.000,00
Energético TNT Energy 475ml	400	R\$ 10,00	R\$ 4.000,00
Guaraná Antártica 1L	600	R\$ 5,00	R\$ 3.000,00
Porção de batata frita (acompanha molho tártaro)	400	R\$ 15,00	R\$ 6.000,00
Porção de frango frito (acompanha molho tártaro)	380	R\$ 25,00	R\$ 9.500,00
Porção de linguiça calabresa (acompanha molho tártaro)	300	R\$ 20,00	R\$ 6.000,00
Suco Del Valle sabores 1L	400	R\$ 10,00	R\$ 4.000,00
Tábua de frios	500	R\$ 25,00	R\$ 12.500,00
Vodca 1L	400	R\$ 45,00	R\$ 18.000,00
Vodca Ice Blue Spirit 275ml	450	R\$ 8,00	R\$ 3.600,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 95.200,00</b>

Fonte: Próprios autores

### 6.5.1. ESTIMATIVA DO PREÇO DE VENDA

Segundo Sebrae, 2013: “De maneira simples, preço é a quantidade de dinheiro que o consumidor paga para adquirir um produto e que a empresa recebe em troca da venda desse produto.”

Para realizar o cálculo do preço de venda dos produtos da Western Pub, utilizamos o Markup divisor

*Tabela 9: Estimativa do preço de venda*

<b>Produto</b>	<b>Preço de venda</b>
Água com gás	R\$ 3,00
Água sem gás	R\$ 2,85
Cerveja Itaipava 600ml	R\$ 8,60
Cerveja Skol 600ml	R\$ 10,55
Coca Cola 1L	R\$ 4,85
Energético TNT Energy 1L	R\$ 14,20
Guaraná Antártica 1L	R\$ 4,10
Porção de batata frita (acompanha molho tártaro)	R\$ 11,80
Porção de frango frito (acompanha molho tártaro)	R\$ 10,90
Porção de linguiça calabresa (acompanha molho tártaro)	R\$ 10,40
Suco Del Valle sabores 1L	R\$ 9,60
Tábua de frios	R\$ 25,80
Vodca 1L	R\$ 53,35
Vodca Ice Blue Spirit 275ml	R\$ 7,20

## **6.6. ESTIMATIVA DE CUSTOS COM MATERIAIS / INSUMOS**

A estimativa de custo com materiais irá calcular o custo com materiais (matéria prima + embalagem) para cada procedimento realizado no negócio. Os gastos com matéria-prima, embalagem e mercadorias são classificados como custos variáveis, ou seja, variam (aumentam ou diminuem) de acordo com o volume reduzido ou vendido (SEBRAE, 2004).

Tabela 10: Estimativa de custos com materiais/ insumos

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Custo Unitário</b>	<b>Total</b>
Água com gás	350	R\$1,54	R\$ 539,00
Água sem gás	550	R\$1,45	R\$ 797,50
Cerveja Itaipava 600ml	1.000	R\$4,37	R\$ 4.370,00
Cerveja Skol 600ml	1.200	R\$5,37	R\$ 6.444,00
Coca Cola 1L	800	R\$2,46	R\$ 1.968,00
Energético TNT Energy	400	R\$7,23	R\$ 2.892,00
Gás de cozinha	2	R\$57,90	R\$ 115,80
Guaraná Antártica 1L	600	R\$2,08	R\$ 1.248,00
Porção de batata frita (acompanha molho tártaro)	400	R\$11,79	R\$ 4.716,00
Porção de frango frito (acompanha molho tártaro)	380	R\$10,89	R\$ 4.138,20
Porção de linguiça calabresa (acompanha molho tártaro)	300	R\$10,37	R\$ 3.111,00
Suco Del Valle sabores 1L	200	R\$4,89	R\$ 978,00
Tábua de frios	500	R\$25,76	R\$ 12.880,00
Vodca 1L	100	R\$27,20	R\$ 2.720,00
Vodca Ice Blue Spirit 275ml	450	R\$3,67	R\$ 1.651,50
<b>Subtotal dos custos com materiais / insumos</b>			<b>R\$ 48.568,50</b>

Fonte: Próprios autores

## 6.7. ESTIMATIVA DE CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA

*Tabela 11: Estimativa de custos com mão de obra*

<b>Função</b>	<b>Nº de Funcionários</b>	<b>Salário Mensal</b>	<b>FGTS</b>	<b>FGTS 13º</b>	<b>1/3 Férias</b>	<b>13º</b>	<b>Multa</b>	<b>TOTAL UNIT.</b>	<b>TOTAL GERAL</b>
Garçom	1	R\$ 998,00	R\$ 79,84	R\$ 6,65	R\$ 27,72	R\$ 83,17	R\$ 34,60	R\$1.229,98	R\$ 1.229,98
Barman/ Bar girl	1	R\$ 998,00	R\$ 79,84	R\$ 6,65	R\$ 27,72	R\$ 83,17	R\$ 34,60	R\$1.229,98	R\$ 1.229,98
Caixa	1	R\$ 998,00	R\$ 79,84	R\$ 6,65	R\$ 27,72	R\$ 83,17	R\$ 34,60	R\$1.229,98	R\$ 1.229,98
Cozinheiro Geral	2	R\$ 998,00	R\$ 79,84	R\$ 6,65	R\$ 27,72	R\$ 83,17	R\$ 34,60	R\$1.229,98	R\$ 2.459,96
Chefe de Serviço de Limpeza	1	R\$ 2.000,00	R\$ 160,00	R\$ 13,33	R\$ 55,56	R\$ 166,67	R\$ 69,33	R\$2.464,89	R\$ 2.464,89
<b>TOTAL DOS CUSTOS COM MÃO DE OBRA</b>									<b>R\$ 8.614,79</b>

Fonte: Próprios autores

*Tabela*

## 6.8. DESPESAS COM DEPRECIÇÃO

A depreciação é o custo ou a despesa da obsolescência natural ou do desgaste com o uso da produção dos ativos imobilizados, como por exemplo máquinas, imóveis ou instalações.

*Tabela 12: Despesas com depreciação*

<b>Ativos Fixos</b>	<b>Valor do Bem</b>	<b>Vida Útil em Anos</b>	<b>Depreciação Anual</b>	<b>Depreciação Mensal</b>
Máquinas e Equipamentos	R\$ 46.150,48	5	R\$ 9.230,10	R\$ 769,17
Móveis e Utensílios	R\$ 19.327,54	3	R\$ 6.442,51	R\$ 536,88
Veículos	R\$ -		R\$ -	R\$ -
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 1.306,05</b>

Fonte: Próprios autores

## 6.9. ESTIMATIVA DOS CUSTOS FIXOS MENSAIS

A definição de custos fixos segundo SEBRAE, 2019:

Custos indiretos / fixos são aqueles que a empresa tem, assegurar o seu funcionamento normal. São chamados de custos fixos porque independente das vendas a empresa terá que pagá-los, por exemplo: aluguel, água, telefone, energia, honorários do contador, entre outros.

*Tabela 13: Estimativa de custos fixos mensais*

<b>Descrição</b>	<b>Custo Total Mensal</b>
Água	R\$ 500,00
Divulgação	R\$ 200,00
Aluguel	R\$ 8.000,00
Energia	R\$ 2.000,00
Internet	R\$ 199,99
Honorários do contador	R\$ 750,00
Material de Limpeza	R\$ 200,00
Salários + Encargos	R\$ 8.614,79
Depreciação	R\$ 1.306,05
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 21.770,83</b>

Fonte: Próprios autores

## 6.10. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

A Demonstração do Resultado do Exercício, possui caráter obrigatório, relacionando as contas de resultado, reduzindo as despesas das receitas, obtendo o lucro ou prejuízo do exercício contábil.

Demonstração do Resultado do Exercício, também conhecida como DRE, é um documento contábil de demonstração cujo objetivo é detalhar a formação do resultado líquido de um exercício pela confrontação das receitas, custos e despesas de uma empresa, apuradas segundo o princípio contábil do regime de competência (receitas e despesas devem ser incluídas na operação do resultado do período em que ocorrem). (SEBRAE, 2019)

*Tabela 14: Demonstração de resultados*

<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>	<b>Índice</b>	<b>%</b>
Receita Total com Vendas	R\$ 95.200,00		
Custos Variáveis Totais	R\$ 52.377,00	0,55	55,02
Margem de Contribuição	R\$ 42.823,00	0,45	44,98
Custos Fixos Totais	R\$ 21.770,83	0,23	22,87
Lucro do Exercício	R\$ 21.052,17	0,22	22,11

Fonte: Próprios autores

## 6.11. INDICADORES DE VIABILIDADE

Os indicadores de viabilidade servem para subsidiar a tomada de decisão acerca de investimentos em novos projetos ou na expansão de um já existente. Os índices econômicos permitem indicar o grau de sustentabilidade e rentabilidade das atividades ao longo do tempo, pois devem estimar os resultados possíveis de serem alcançados, bem como os riscos inerentes ao processo. (Bordeaux-Regô, 2006)

*Tabela 15: Indicadores de viabilidade*

Ponto de Equilíbrio	R\$ 48.398,82	
Lucratividade	22,11%	
Rentabilidade	20,92%	
Prazo de Retorno do Investimento	4,78	Meses
	0,40	Anos

Fonte: Próprios autores

### **6.11.1. Ponto de equilíbrio**

Ponto de equilíbrio é o momento em que a empresa não possui lucros nem prejuízos, ou seja, a sua receita é igual aos seus custos.

Segundo Sebrae, 2019: o ponto de equilíbrio é uma importante ferramenta de gestão financeira para identificar o volume mínimo de faturamento para não gerar prejuízos.

### **6.11.2. Lucratividade**

A lucratividades pode ser definida como o objetivo financeiro almejado pela empresa, mesmo antes do início de suas atividades. Para que isso ocorra, é necessário organização, planejamento, controle, análises e cálculos, tornando a lucratividade possível e satisfatória, estimulando o desenvolvimento e crescimento da empresa.

### **6.11.3. Rentabilidade**

A rentabilidade de um negócio é medida em percentual, indicando o grau de sucesso da referida empresa. Para calcular a rentabilidade, divide-se o lucro da empresa em um dado período pelo valor do investimento inicial.



Segundo Montenegro, 2002: A rentabilidade é uma relação entre o lucro líquido e o investimento feito. É uma variável que mostra ao investidor a velocidade de retorno do capital investido.

#### **6.11.4. Prazo de retorno do investimento**

Segundo Sebrae, 2018: o Prazo de Retorno do Investimento (PRI) é um indicador de atratividade de um negócio. Ele mostra o tempo necessário para que o empreendedor recupere tudo o que investiu.

Para descobrir o Prazo de Retorno do Investimento, basta dividir o investimento total pelo lucro líquido.

## **CAPÍTULO VII**

### **7. RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Ação a qual a empresa realiza, sem fins lucrativos, promover mesmo que de forma pequena, o desenvolvimento social da sociedade a qual ela está implementada.

Como forma de contribuir pra uma sociedade melhor, colocaremos em prática o dia do idoso, onde o Asilo São Vicente de Paulo levará alguns de seus idosos para curtir uma tarde jovem, onde apresentaremos uma programação com músicas e costumes da época, afim de que eles se sintam na juventude, trazendo memórias antigas que os alegrem, uma vez que não exista eventos do gênero.

Tal acontecerá duas vezes ao ano, onde metade dos idosos irão no primeiro semestre, e a outra parte no segundo semestre, sempre respeitando o prazo de 6 meses.

Assim como descrito, irá ser a contribuição nossa do Western PUB para a sociedade, proporcionando momentos nostálgico para nossos amigos da terceira idade.

O comportamento ético também é evidenciado na definição de responsabilidade social corporativa proposto por Almeida, afirmando que a responsabilidade social corporativa “é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando, simultaneamente, a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo (Almeida apud MELO NETO e FRÓES, 1999, p. 90).

## **Considerações finais**

Considerando que o presente trabalho foi realizado e desenvolvido exigindo empenho, esforço, dedicação, capacidade intelectual, além de demandar tempo dos integrantes do grupo. Podemos dizer o quão importante este foi para a formação de cada envolvido profissionalmente e pessoalmente.

Por meio deste trabalho, vivemos a experiência da abertura de uma empresa, pensando aos mínimos detalhes, desde o tipo do negócio, até os itens necessários para seu funcionamento. O mesmo possibilitou para que possamos viver na prática, a resolução de problemas e o aproveitamento de oportunidades que surgem antes mesmo do início do funcionamento de uma organização.

O Trabalho de Conclusão de Curso nos agregou maior conhecimento e a possibilidade de colocar em prática todo aprendizado adquirido ao longo do curso. Tivemos a oportunidade de realizar cálculos com intuito de saber a rentabilidade, viabilidade e a lucratividade de um negócio, a utilização das ferramentas do marketing a favor da empresa, a gestão de pessoas para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores que, conseqüentemente afetam no desenvolvimento da empresa.

Assim ao término deste, analisamos qual seria a possibilidade de abrir a Western Pub e chegamos à conclusão de que seria viável sua abertura com um retorno dos investimentos em 0,40 anos.

## Referências Bibliográficas

Chiavenato, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** – 3.ed. –Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

Kotler, Philip. **Administração de marketing** – 12. ed.- São Paulo: Pearson Hall, 2006.

Melo Neto, Francisco Paulo de; FROES, Cesar. **Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor**. – 2ª Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

Michael, George. **Propaganda e Promoção: “Uma perspectiva da comunicação integrada de Marketing**

Kotler, Philip. **Administração de marketing** – 12. ed.- São Paulo: Pearson Hall, 2006

Almeida, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**.

Kotler, Philip – **Administração de Marketing** – 10ª Edição, 7ª reimpressão – Tradução Bazán Tecnologia e Linguística; revisão técnica Arão Sapiro. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/analise-da-concorrenca,456836627a963410VgnVCM1000003b74010aRCRD>

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE MINAS © 2005.

[https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos\\_SST/SST\\_NR/NR-01.pdf](https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos_SST/SST_NR/NR-01.pdf)

<http://www.trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR2.pdf>

[https://www.pncq.org.br/uploads/2016/NR\\_MTE/NR%209%20-%20PPRA.pdf](https://www.pncq.org.br/uploads/2016/NR_MTE/NR%209%20-%20PPRA.pdf)

## Apêndices

Apêndice A – Fornecedores .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice B – Contrato Social.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice C – Manual de Integração .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice D – NR 1: Disposições Gerais .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice E – NR 6: Equipamento de Proteção Individual (EPI)	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice F – NR 7: (PCMSO).....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice G – NR 8: Edificações .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice H – NR 14: Fornos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice I – NR 17: Ergonomia .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice J – NR 23: Proteção Contra Incêndios.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Apêndice K – Pesquisas .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

Apêndice A – Prospecção de Fornecedores

Tabela 16: Prospecção de Fornecedores

Ordem	Produto	Preço	Fornecedor	Pagamento	Prazo de entrega	Localização
<b>Alimentos</b>	Açúcar 5kg	R\$6,95	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
<b>Alimentos</b>	Azeitona 2kg	R\$30,19	BJ Supermercados	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Batata palito congelada 2kg	R\$17,20	Amigão Supermercados	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Cheiro verde (maço)	R\$4,50	Varejão Escudeiro	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Cebola 1kg	R\$1,65	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Cenoura 1kg	R\$1,48	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Frango 1kg	R\$7,75	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Limão 1kg	R\$3,14	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Linguiça calabresa 1kg	R\$13,75	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Maionese 1kg	R\$17,80	BJ Supermercados	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Mostarda 1kg	R\$21,35	BJ Supermercados	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Muçarela 1kg	R\$17,90	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Óleo 1L	R\$3,35	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Presunto	R\$14,50	Supermercados Pessotto	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	<b>Bebidas</b>	Água com gás 500 ml (12un)	R\$18,50	Grupo Petrópolis	Á vista	3 dias
Água sem gás 500 ml (12un)		R\$17,50	Grupo Petrópolis	Á vista	3 dias	Fernandópolis
Blue spirit ice 275 ml (12un)		R\$44,10	Grupo Petrópolis	Á vista	3 dias	Fernandópolis
<b>Bebida</b>	Capsula de	R\$18,90	Nescafé Dolce	Á vista	5 dias	São Paulo

	café		Gusto			
	Coca-cola 1L (12 un)	R\$29,52	FEMSA	Á vista	3 dias	Fernandópolis
	Cerveja itaipava 600ml (24un)	R\$105,00	Grupo Petrópolis	Á vista	3 dias	Fernandópolis
	Cerveja skol 600ml (24un)	R\$129,00	DIBRAL	Á vista	3 dias	Fernandópolis
	Energetico TNT 473ml (4un)	R\$19,30	Grupo Petrópolis	Á vista	3 dias	Fernandópolis
	Nordka 1L	R\$27,20	Grupo Petrópolis	Á vista	3 dias	Fernandópolis
<b>Equipamentos de cozinha</b>	Abridor	R\$19,90	Comlines Tramontina	Á vista	7 á 15 dias	Novo Hamburgo - RS
	Balde de gelo	R\$134,99	Shoptime	Á vista	7 á 15 dias	Cabo Frio - RJ
	Cafeteira	R\$193,02	Seletiva Magazine	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
	Coifa	R\$779,00	Americanas.com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Espremedor de Limão	R\$6,75	Mothelucc	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Faqueiro	R\$40,00	Submarino	Á vista	7 á 15 dias	Santo André
	Fogão	R\$819,99	Amazon	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
	Freezer	R\$11.699,98	Americanas.com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Fritadeira elétrica	R\$585,11	WebContinental	Á vista	7 á 15 dias	Navegantes - RS
	Gás	R\$165,00	Gil Gás	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Geladeira	R\$1.239,00	Ponto Frio.com	Á vista	7 á 15 dias	Farroupilha - RS
	Kit bar	R\$39,91	Web Store Coisas	Á vista		São Paulo
	Liquidificador	R\$89,01	Carrefour	Á vista	3 dias	São José do Rio Preto
	Mixer	R\$59,89	Americanas. Com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Tábua Redonda para Frios Bambu	R\$22,90	Mvm Shop	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
Tacho	R\$31,26	Magazine Lima	Á vista	5 dias	Americana	
<b>Uniforme</b>	Avental Bordado Western Pub	R\$27,00	Ponto Uniformes Certo	Á vista	5 dias	Fernandópolis

	Touca Descartável	R\$6,17	Difafa	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Uniforme Camiseta Branca/Preta Bordada Western Pub	R\$30,00	Ponto Certo Uniformes	Á vista	5 dias	Fernandópolis
	Uniforme Camisa Polo Branca/Preta Bordada Western Pub	R\$35,00	Ponto Certo Uniformes	Á Vista	5 dias	Fernandópolis
<b>Moveis</b>	Balcão em L	R\$1.700,00	Presença Móveis	Á vista	10 dias	Fernandópolis
	Cadeira de escritório	R\$179,00	Carrefour	Á vista	3 dias	São José do Rio Preto
	Conjunto para escritório	R\$550,91	Magazine Luiza	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Conjunto de banquetas	R\$210,00	Casas Bahia	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Gôndola	R\$343,10	Gôndolas e Móveis	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
	Jogo de mesa	R\$179,49	Beybi Equipa	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
<b>Eletronicos para o ambiente</b>	Ar condicionado	R\$2.159,10	Americanas.com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Cortina de ar	R\$334,71	Americanas.com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Letras luminosa	R\$55,00	Americanas.com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Trio de luminária	R\$95,45	Plugador	Á vista	7 á 15 dias	Rio Claro
	Tv	R\$2.799,00	Carrefour	Á vista	3 dias	São José do Rio Preto
<b>Sinalização</b>	Kit Placa decorativa	R\$36,00	MadeiraMadeira	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
	Luminária de emergência	R\$11,07	Acquafor	Á vista	7 á 15 dias	Capão Raso - PR
	Placa Sinalizadora "Extintor de Incêndio"	R\$10,44	Copafer	Á vista	7 á 15 dias	Curitiba
	Placa Sinalizadora "Piso Molhado"	R\$26,91	RR Máquinas	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo



	Placa Sinalizadora "Saída de Emergência"	R\$15,57	Copafer	Á vista	7 á 15 dias	Curitiba
	Placa Sinalizadora "Proibido Fumar"	R\$7,30	Copafer	Á vista	7 á 15 dias	Curitiba
	Placa Sinalizadora "Entrada Permitida"	R\$5,18	Copafer	Á vista	7 á 15 dias	Curitiba
	Placa Sinalizadora "WC Feminino"	R\$6,20	Acquafort	Á vista	7 á 15 dias	Capão Raso
	Placa Sinalizadora "WC Masculino"	R\$6,20	Acquafort	Á vista	7 á 15 dias	Capão Raso
	Placa para Sinalização "Sorria!"	R\$6,70	Kalunga	Á vista	7 á 15 dias	Guarulhos
<b>Jogos</b>	Jogo de dado	R\$29,07	Americanas.com	Á vista	7 á 15 dias	Campinas
	Mesa de aéro hockey	R\$1.799,00	Carrefour	Á vista	3 dias	São José do Rio Preto
	Mesa de bilhar	R\$1.599,00	Bilhares MGK	Á vista	7 á 15 dias	São Paulo
	Mesa de ping pong	R\$ R\$494,67	Inova Mundo Kids	Á vista	7 á 15 dias	Uberaba
<b>Acompanhamentos para Bebidas e porções</b>	Canudo Biodegradável	R\$15,30	Sete Center	Á vista	1 da	Fernandópolis
	Copo americano	R\$108,00	Sete Center	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Copo Long Drink	R\$89,10	Sete Center	Á vista	1 dia	Fernandópolis
<b>Limpeza</b>	Água sanitária	5,35	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Balde	R\$5,49	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Desinfetante	R\$12,60	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis

	Detergente	R\$14,85	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Eponja de aço	R\$1,48	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Esponja Multiuso	R\$1,69	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Flanela	R\$1,85	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Lavadora de roupas	R\$950,58	Shoptime	Á vista	7 á 15 dias	Cabo Frio - RJ
	Luva de látex	R\$2,33	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Pá de lixo	R\$26,25	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Pano alvejado	R\$1,96	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Pano de prato	R\$1,99	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Rodo de Alumínio 100cm	R\$37,91	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
	Vassoura	R\$7,24	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis
<b>Higienie</b>	Dispenser Toalheiro	R\$18,30	Kalunga	Á vista	7 á 15 dias	Marília
	Papel higienico	R\$24,00	Submarino	Á vista	7 á 15 dias	Santo André
	Papel toalha	R\$6,45	Brask	Á vista	1 dia	Fernandópolis

Fonte: Próprios autores

## Apêndice B – Contrato Social

### **CONTRATO SOCIAL WESTERN PUB**

Anny Caroline Poli dos Santos, brasileira, solteira, técnico em administração, Identidade Nº 00.000.000-0, CPF: 000.000.000-00, residente na Rua XXXXX XXXXXX, Nº 0000, Fernandópolis-SP, natural de Fernandópolis-SP.

Ariane Vitória Rodrigues Da Silva, brasileira, solteira, técnico em administração, Identidade Nº 00.000.000-0, CPF: 000.000.000-00, residente na Rua XXXXX XXXXXX, Nº 0000, Fernandópolis-SP, natural de Fernandópolis-SP.

Igor Ramos Pereira, brasileira, solteira, técnico em administração, Identidade Nº 00.000.000-0, CPF: 000.000.000-00, residente na Rua XXXXX XXXXXX, Nº 0000, Fernandópolis-SP, natural de Fernandópolis -SP.

Jeferson Antonio de Barros, brasileira, solteira, técnico em administração, Identidade Nº 00.000.000-0, CPF: 000.000.000-00, residente na Rua XXXXX XXXXXX, Nº 0000, Fernandópolis-SP, natural de Diadema-SP.

João Lucas Da Paixão Ernandes, brasileira, solteira, técnico em administração, Identidade Nº 00.000.000-0, CPF: 000.000.000-00, residente na Rua XXXXX XXXXXX, Nº 0000, Fernandópolis-SP, natural de Fernandópolis-SP.

### **DA DENOMINAÇÃO, SEDE, OBJETO E PRAÇA**

**Cláusula Primeira:** A sociedade girará sob a denominação de Western Pub. E terá sede e foro em Fernandópolis-SP.

**Cláusula Segunda:** A sociedade terá por objetivo social a \_\_\_\_\_.

**Cláusula Terceira:** A sociedade iniciará suas atividades em 00 De XXXX de 0000, à 00 De XXXX de 0000.

### **DO CAPITAL SOCIAL E QUOTAS**

**Cláusula Quarta:** O capital social será de R\$100.635,7 (cem mil, seiscentos e trinta e cinco reais e setenta e sete centavos), dividido em 5 (Cinco) quotas, no valor de R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos) cada uma, inteiramente subscrito e integralizado pelos sócios em moeda corrente do país, ficando distribuído nas seguintes proporções:

1. Anny Caroline Poli dos Santos, já qualificado subscreve 1 (uma) quota, de R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos) cada uma, totalizando R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos), que serão neste ato em moeda corrente do país;

2. Ariane Vitória Rodrigues Da Silva, já qualificado subscreve 1 (uma) quota, de R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos) cada uma, totalizando R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos), que serão neste ato em moeda corrente do país;

3. Igor Ramos Pereira, já qualificado subscreve 1 (uma) quota, de R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos) cada uma, totalizando R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos), que serão neste ato em moeda corrente do país;

4. Jeferson Antonio de Barros, já qualificado subscreve 1 (uma) quota, de R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos) cada uma, totalizando R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos), que serão neste ato em moeda corrente do país;

5. João Lucas Da Paixão Ernandes, já qualificado subscreve 1 (uma) quota, de R\$21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos) cada uma, totalizando R\$ 21.607,14 (vinte e um mil, seiscentos e sete reais e quatorze centavos), que serão neste ato em moeda corrente do país;

**Cláusula Quinta:** As quotas são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transformadas a terceiros sem o consentimento do outro sócio, a quem fica assegurado, em igualdade de condições e preço, o direito de preferência para a sua aquisição se posta à venda, formalizando, se realizada a cessão delas, a alteração contratual pertinente.

Em caso de falecimento a quota de tal será cedida aos herdeiros sem que haja interferência direta nas participações de outros sócios. Caso não haja descendentes a quota será cedida aos ascendentes diretos.

**Cláusula Sexta:** As responsabilidades dos sócios são limitadas ao valor de suas quotas, mas todos responderão solidariamente pela integração do capital social.

## **DA ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE**

**Cláusula Sétima:** Ficam designados administradores todos os sócios, cabendo-lhes praticar os atos referentes à gestão social, representar a sociedade judicial e extrajudicialmente.

**Cláusula Oitava:** Os administradores farão jus a uma retirada mensal, a título de pró-labore, em valores pelos mesmos estabelecidos, independentemente de alteração deste contrato.

## **DA RESPONSABILIDADE TÉCNICA**

**Cláusula Nona:** A responsabilidade técnica pela execução dos serviços profissionais prestados pela sociedade de acordo com os objetivos sociais, estará assim distribuída entre os sócios:

A. Anny Caroline Poli dos Santos, técnico em administração, responderá pelo ato de delegar funções (cozinheira geral).

B. Ariane Vitória Rodrigues da Silva, técnico em administração, responderá pelo ato de delegar funções (cozinheira geral).

C. Igor Ramos Pereira, técnico em administração, responderá pelos serviços contábeis.

D. Jeferson Antonio de Barros, técnico em administração, responderá pelo ato de delegar funções (chefe de limpeza geral e garçom).

E. João Lucas da Paixão Ernandes, técnico em administração, responderá pelo ato de delegar funções (barman).

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Cláusula Décima Segunda:** A sociedade poderá a qualquer tempo, abrir ou fechar filial ou outra dependência.

E, por se acharem assim, justos e contratados, assinam o presente instrumento juntamente com as testemunhas abaixo, em 3 (Três) vias de igual teor,

datilografadas e rubricadas apenas no anverso, devendo ser arquivado no Registro Público das Sociedades Mercantes (Junta Comercial (is) e no(s) órgão(s) de registro e fiscalização profissional.

Fernandópolis, 02 de maio de 2018.

---

Anny Caroline

---

Ariane

---

Igor

---

Jeferson

---

João Lucas

Testemunhas:

---

Nome

---

Nome

## **Manual de Integração**

### **Aos colaboradores:**

Este manual contém as principais informações sobre a Western Pub, são normas, procedimentos e dicas que deverão ser pautadas em sua atuação e fazer parte do seu dia a dia na empresa.

A Western Pub confia e aposta nos integrantes de sua equipe. Sempre que precisar de apoio, esclarecimentos e dar sugestões conversem com o responsável pela empresa.

Bem-vindo a Western Pub!

### **01 – Conheça a Western Pub**

A Western Pub, localizada na Av. Expedicionários Brasileiros, nº 810, bairro Jardim América, na cidade de Fernandópolis/SP. Telefone para contato:(17)0000- 0000/ (17)00000-0000. Somos uma empresa que tem como atividade no ramo de entretenimento, mais especificamente no ramo de lazer. Fundada em 2019, a Western Pub oferece aos seus clientes e parceiros serviços àqueles que procuram diversão e distração, tanto para aproveitar com os amigos, ou até mesmo para um happy hour. A empresa tem como foco remeter a seus clientes as boas lembranças que eles guardam em sua memória. Ela busca atender públicos variados, sendo eles: jovens e adultos. Nossos produtos visam atender a todas as classes sociais, oferecendo jogos diversos, porções e bebidas variadas.

### **02 – Normas e funcionamento**

A empresa almeja o fiel cumprimento de suas normas e recomendações destacadas neste manual para que as boas relações no ambiente de trabalho sejam preservadas e conseqüentemente haja um excelente desenvolvimento da empresa.

### **03 – Diretoria**

A diretoria da Western Pub é composta pelos sócios proprietários:

Anny Caroline Poli dos Santos

Ariane Vitória Rodrigues da Silva

Igor Ramos Pereira

Jeferson Antonio de Barros

João Lucas da Paixão Ernandes

### **04 – Missão**

Proporcionar ao nosso público felicidade momentânea pelos meios que é oferecido no nosso espaço, para que eles se divirtam, estando sozinho ou acompanhado, tendo sempre o prazer de voltar ao local.

### **05 – Visão**

Ser referência no ramo de entretenimento e prestação de serviço, buscando sempre novos meios de proporcionar a melhor experiência que nosso consumidor possa ter, a fim de crescer de forma exponencial, abrangendo nosso público.

## **06 – Relacionamentos com o Colaborador**

A Western Pub considera sua equipe de colaboradores o seu maior aliado para conquistar mais espaço no mercado. Por este motivo, busca constantemente proporcionar o mais alto nível satisfação à sua equipe.

## **07 –Funcionamento de processos internos**

### **• Admissão**

Ao ser admitido na empresa você será registrado na forma de Lei Trabalhista e passará por um período de experiência de 90 (noventa) dias, dividido da seguinte maneira: 45 dias + 45 dias de prorrogação.

Faz-se necessário esta etapa da contratação para que a empresa o conhecer (a) melhor e avaliá-lo (a) em sua função e proporcionar a você a oportunidade de conhecer como ocorre o funcionamento da empresa, com este período para adaptação.

### **• Carteira de Trabalho e Atualizações**

A carteira de trabalho será solicitada pela empresa no momento da admissão. Esta será devolvida em um período de até 48 horas ao colaborador. Salvo o momento da admissão, o colaborador deverá apresentar sua carteira de trabalho e Previdência Social, sempre que:

- Sair de férias;
- Houver alguma alteração;
- Sempre que for solicitado pela empresa.
- Horário de Trabalho

O horário padrão controlado pelo Banco de Horas e seguido por toda empresa é das 18:00h às 23:30h (segunda a quinta) e as sextas, sábados e domingos das 18:00h às 02:00h, com 1h e 30min de janta.

As horas trabalhadas são controladas pelo Banco de Horas através do Ponto Eletrônico. Onde você irá registrar seu ponto que comprovará seu comparecimento no local de trabalho. Este deverá a seguinte ordem:

1. Começo do expediente;
2. Saída e retorno de janta;
3. Término do expediente.

Se houver irregularidades ou perda do cartão procure seu chefe ou o Setor de Departamento Pessoal.

Situações que fujam a essas regras deverão ser comunicadas e identificadas ao Setor Administrativo.

Observação: O horário poderá ser alterado conforme o cargo exercido e de acordo com a necessidade da empresa, tendo em vista que qualquer mudança realizada será comunicada ao colaborador antecipadamente.

### **• Assiduidade e Pontualidade**

Assiduidade e pontualidade, apesar de serem termos parecidos, são dois conceitos que apresentam algumas diferenças. A assiduidade significa que a pessoa deve estar presente de forma regular em algum compromisso, e a pontualidade significa que ela deve estar presente em um compromisso na hora determinada estas condutas mostram muito da execução do nosso trabalho. Afinal, se somos capazes de cumprir nossos compromissos com a hora, somos capazes de estender essa qualidade para os nossos serviços.

Desta forma, ambos são fatores importantes para o bom desenvolvimento da empresa, atrasos prejudicam você, seu trabalho e conseqüentemente a empresa, portanto não atrase, pois a Western Pub conta com a sua colaboração. Esteja no seu posto de trabalho no horário estabelecido. Atrasos não serão permitidos, você poderá receber uma advertência.

Se for preciso se ausentar do serviço, em situações esporádicas, como exemplo, sair mais cedo, ou não podendo comparecer, peça autorização ao seu chefe imediato e comunique ao Departamento Pessoal.

#### • **Faltas, atrasos e licenças**

As faltas e atrasos não justificados serão computados e descontados no salário, além de ser um ponto negativo no seu crescimento dentro da empresa, faltas também são descontadas nas férias, conforme segue (Artigo 130 da CLT):

- De 01 a 05 faltas..... 30 dias de férias
- De 06 a 14 faltas..... 24 dias de férias
- De 15 a 23 faltas..... 18 dias de férias
- De 24 a 32 faltas..... 12 dias de férias
- De 33 a mais faltas.....00 dia de férias
- Faltas Autorizadas por Lei (Artigo 473 da CLT):
- Casamento até 03 dias consecutivos;
- Licença maternidade até 120 dias e estabilidade de dois meses no emprego após este período;
- Licença paternidade 05 dias a partir da data do nascimento, desde que apresente a certidão de nascimento do filho no Departamento Pessoal;
- Luto até 05 dias quando morte do cônjuge, pai, mãe, irmão ou pessoas que viva sobre sua dependência econômica;
- Doação de sangue 01 dia. Máximo 01 vez ao ano.

Em todos os casos de ausências legais, somente serão abonadas mediante a apresentação de atestados ou documentos específicos que deverão ser entregues ao seu chefe imediato e ao Departamento Pessoal.

As faltas deverão ser comunicadas se possível, 1 (um) dia antes, ou no mesmo dia com antecedência.

Seus dados cadastrais devem estar sempre atualizados, portanto comunique o mais rápido possível ao Departamento Pessoal sobre qualquer alteração.

#### • **Utilização de Aparelho Celular**

O uso do aparelho celular para receber ou efetuar ligações dentro da empresa não será permitido durante o expediente de trabalho, para que não haja distração por parte do colaborador evitando acidentes de trabalho pela distração ou prejudicando



o atendimento ao público, salvos em horários de pausas, como refeições (janta) e ceia.

#### • **Cuidado com equipamentos e máquinas**

- Todos os recursos que a Western Pub oferece aos seus colaboradores visam o bem-estar do funcionário e a melhor execução do seu trabalho. O maior responsável pelo patrimônio do seu local de trabalho é você, por isso, é imprescindível que cada usuário zele pelos equipamentos, máquinas e utensílios que estão dentro das nossas instalações. A retirada de qualquer tipo de material ou equipamento das dependências da empresa deverá ser autorizada por escrito pela administração. Não existem exceções a essa regra;
- Também é importante cuidar do nosso ambiente, não danificando móveis, materiais de escritório ou de uso comum como bebedouros, banheiros e utensílios de cozinha;
- Caso haja avarias pelo mau uso e que sejam comprovadas, será adotado medidas que caberão ao colaborador restituir os danos que causou à empresa, pois nós nos responsabilizamos de entregar os equipamentos e máquinas ao colaborador em perfeitas condições de utilização;
- Utilize os equipamentos de forma adequada nas funções específicas de acordo com sua indicação;
- Se perceber algum defeito nos equipamentos, comunique o seu chefe para realizar averiguações e solicitar a manutenção adequada.

### **08 – Condutas adotadas dentro da empresa**

#### **Ética**

Para orientar a nossa relação com nossos clientes e parceiros, adotamos este código de ética e moral. É claro que o bom senso de cada um deve ser também considerado. Afinal, ao ser selecionado para integrar nosso time, você foi avaliado como um profissional competente e um indivíduo de qualidades e valores inquestionáveis. Temos orgulho da nossa escolha e esperamos que você também sinta orgulho por fazer parte da nossa equipe.

#### **Compromisso do Colaborador com Western Pub:**

- O colaborador não deverá utilizar vocabulários chulos e que não cabem no ambiente de trabalho como gírias etc.;
- O colaborador deve evitar conversas paralelas durante sua atuação na empresa para não haver dispersão e prejudicar o bom atendimento aos clientes;
- O colaborador não deve aceitar convite para trabalhar em eventos de outras empresas do mesmo segmento. O descumprimento dessas resultará em desligamento da empresa.

#### **São deveres dos profissionais da Western Pub:**

- Interessar-se pela empresa Western Pub e, com tal finalidade, contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para melhor servir os nossos clientes;
- Tratar com respeito e educação o próximo;

- Realizar sua função com responsabilidade e honestidade;
- Exercer o trabalho profissional com lealdade, dedicação e honestidade para com os clientes e colegas de trabalho, com espírito de justiça para com seus companheiros e superiores;
- Não praticar e nem permitir a prática de atos que comprometam a sua dignidade e a integridade da equipe da Western Pub;
- Não praticar quaisquer atos que possam comprometer a confiança que lhe é depositada pelo seu cliente ou empregador;
- Honrar contratos, acordos e responsabilidades assumidas;
- Notificar gerentes ou responsáveis pela área sobre a necessidade de alteração de acordos firmados;
- Não exercer atividade paralela em seu horário de trabalho, nem atividade comercial externa concorrente ou conflitante com a empresa;
- Não cometer, ou contribuir para que se cometam injustiças com colegas;
- Não discriminar sexo, raça, religião, cor ou opção sexual;
- Saber separar assuntos pessoais dos profissionais;
- Assegurar que seu trabalho não cause danos a terceiros ou interfira com os direitos deles;
- Procurar alcançar a maior qualidade tanto nos processos quanto nos produtos do trabalho profissional;
- Representar adequadamente a organização.
- Atendimento ao cliente:
  - Nossos clientes são a razão da existência da empresa, portanto devem ser atendidos com interesse, respeito e atenção;
  - Na qualidade de vendedor, deverá somente expressar a sua opinião se baseada em conhecimentos adequados e convicção honesta;
  - Notificar o cliente sobre atrasos de tempo.

### **Sigilo da empresa:**

- Considerar como confidencial toda informação técnica, financeira ou de outra natureza de seu cliente ou empregador. A informação é um dos maiores bens da empresa. Assegure-se de que você está protegendo as que estão sob sua responsabilidade.

### **A política da Western Pub:**

Toda informação é confidencial e deve ser protegida contra acessos não autorizados, manipulação e exposição indevidas, devendo ser usada em conformidade com os objetivos da empresa. Deve-se ter atenção às informações repassadas ao cliente.

### **Essas informações:**

- Não devem ser de caráter particular da Western Pub;
- Não devem denegrir ou manchar a imagem da empresa ou de outro colaborador.
- É dever de todo funcionário seguir essa política e contribuir para a utilização adequada dos recursos operacionais oferecidos.
- Não é permitido fazer cópia de nenhum sistema operacional, informações ou dados sem autorização prévia da diretoria da empresa.

**Concorrência:**

Não prejudicar, direta ou indiretamente, a reputação, a situação ou as atividades de um concorrente. A Western Pub tem como princípio ético a concorrência leal.

**A Western Pub oferece a você:****Salário:**

Seu pagamento será efetuado uma vez ao mês, no banco designado pela empresa, que será efetuado todo quinto dia útil de cada mês.

Ao ser admitido será cadastrado no banco designado pela empresa e toda dúvida ou reclamação referente ao seu salário, deverá ser feita no Departamento Pessoal.

**Benefícios:**

Os benefícios espontâneos serão oferecidos aos colaboradores de acordo com sua dedicação e gratificação por tempo de trabalho conforme as disponibilidades da empresa. Os benefícios obrigatórios por lei serão inclusos nos vencimentos do colaborador.

**Férias:**

As férias serão concedidas a você após o período de 12 meses trabalhados, sendo assim a Western Pub tem o prazo de onze meses para conceder os 30 dias de férias. Por lei o aviso de férias sai com antecedência e o seu pagamento é feito dois dias antes da entrada em férias.

**Hora Extra:**

As horas extras são registradas pelo Banco de Horas e calculadas conforme rege a lei, através do Ponto Eletrônico e compensadas no vencimento do trabalhador.

**13º Salário:**

A CLT dispõe que o 13º Salário seja proporcional aos meses trabalhados no ano em exercício e o pagamento efetuado conforme estabelecido em Lei.

**Feriados:**

Serão considerados feriados os estabelecidos no calendário nacional. Os feriados facultativos serão decididos e estabelecidos pela Western Pub e comunicados previamente aos colaboradores.

**Vestimenta e apresentação pessoal:**

A empresa irá disponibilizar a você uniformes práticos, que não interfira em seus movimentos e sejam visualmente atrativos, sendo de obrigatoriedade seu uso.

Sendo assim, será impreterivelmente obrigatório o uso de uniformes, pois o colaborador será proibido de frequentar a empresa em seu horário de expediente sem o uso dos mesmos. O descumprimento desta regra caberá medidas corretivas como advertência e caso haja insistência no descumprimento, o desligamento do colaborador será executado.

#### **Lembrando que:**

- Os uniformes deverão estar sempre limpos e passados;
- Usar calçados limpos;
- Ter cabelos limpos e apresentáveis;
- Manter unhas limpas e aparadas. Roer as unhas transmite a ideia de desleixo consigo mesmo.

#### **09 – Comunicação:**

Semestralmente ou sempre que necessário, serão realizadas reuniões com os colaboradores e sócios da empresa para ser colocado em pauta o funcionamento desta onde serão abordados assuntos como a revisão de conceitos, avaliação de pontos positivos e negativos, rever os planejamentos, corrigi-los conforme necessidade, tomar novas decisões e se planejar para o ano seguinte. Para que todos participem e expõem suas ideias, para o crescimento e desenvolvimento da empresa.

#### **10- Penalidade:**

O funcionário que não corresponder com as normas e regras da empresa e descumprir com este manual estará sujeito as seguintes penalidades, de acordo com a gravidade de descumprimento:

1. Advertência verbal;
2. Advertência escrita;
3. Suspensão de 01 dia;
4. Suspensão de 02 dias;
5. Suspensão de 03 dias;
6. Desligamento por justa causa, conforme o Artigo 482 da CLT– Consolidação das Leis Trabalhista.

#### **11- Considerações finais:**

Todo cliente, colaborador, fornecedor, prestador de serviço e comunidade deve conhecer e cumprir os preceitos contidos nestas Diretrizes de Comportamento Ético, cabendo a gerência ter conhecimento sobre qualquer fato contrário às presentes recomendações. Todas as atividades que contrariem as normas da empresa podem resultar em ações disciplinares ou em rescisão contratual.

### **Mensagem Final**

Agora você passa a fazer parte do quadro de funcionários da empresa Western Pub. Desejamos a você um bom trabalho e que alcance o sucesso almejado dentro desta empresa. Estaremos sempre a sua disposição para esclarecimento de dúvidas e de

sugestões, além de sempre proporcionar meios para seu crescimento profissional juntamente conosco.

Procure trabalhar com dedicação, responsabilidade, atenção, eficiência, iniciativa e cooperação, dessa forma você terá satisfação pessoal e realizará um excelente trabalho.

**É você quem faz a Western Pub!!!**

## Apêndice D – NR 1: Disposições Gerais

1.1. As Normas Regulamentadoras - NR, relativas à segurança e medicina do trabalho, são de observância obrigatória pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

1.1.1. As disposições contidas nas Normas Regulamentadoras – NR aplicam-se, no que couber, aos trabalhadores avulsos, às entidades ou empresas que lhes tomem o serviço e aos sindicatos representativos das respectivas categorias profissionais.

1.2. A observância das Normas Regulamentadoras - NR não desobriga as empresas do cumprimento de outras disposições que, com relação à matéria, sejam incluídas em códigos de obras ou regulamentos sanitários dos estados ou municípios, e outras, oriundas de convenções e acordos coletivos de trabalho.

1.3. A Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho - SSST é o órgão de âmbito nacional competente para coordenar, orientar, controlar e supervisionar as atividades relacionadas com a segurança e medicina do trabalho, inclusive a Campanha Nacional de Prevenção de Acidentes do Trabalho - CANPAT, o Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT e ainda a fiscalização do cumprimento dos preceitos legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho em todo o território nacional.

1.3.1. Compete, ainda, à Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho - SSST conhecer, em última instância, dos recursos voluntários ou de ofício, das decisões proferidas pelos Delegados Regionais do Trabalho, em matéria de segurança e saúde no trabalho.

1.4. A Delegacia Regional do Trabalho - DRT, nos limites de sua jurisdição, é o órgão regional competente para executar as atividades relacionadas com a segurança e medicina do trabalho, inclusive a Campanha Nacional de Prevenção dos Acidentes do Trabalho - CANPAT, o Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT e ainda a fiscalização do cumprimento dos preceitos legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho.

1.4.1. Compete, ainda, à Delegacia Regional do Trabalho - DRT ou à Delegacia do Trabalho Marítimo - DTM, nos limites de sua jurisdição:

- a) adotar medidas necessárias à fiel observância dos preceitos legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho;
  - b) impor as penalidades cabíveis por descumprimento dos preceitos legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho;
  - c) embargar obra, interditar estabelecimento, setor de serviço, canteiro de obra, frente de trabalho, locais de trabalho, máquinas e equipamentos;
  - d) notificar as empresas, estipulando prazos, para eliminação e/ou neutralização de insalubridade;
  - e) atender requisições judiciais para realização de perícias sobre segurança e medicina do trabalho nas localidades onde não houver médico do trabalho ou engenheiro de segurança do trabalho registrado no MTb.
- 1.5. Podem ser delegadas a outros órgãos federais, estaduais e municipais, mediante convênio autorizado pelo Ministro do Trabalho, atribuições de fiscalização e/ou orientação às empresas, quanto ao cumprimento dos preceitos legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho.

1.6. Para fins de aplicação das Normas Regulamentadoras – NR considera-se

- a) empregador, a empresa individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços. Equiparam-se ao empregador os profissionais liberais, as instituições de beneficência, as associações recreativas ou outras instituições sem fins lucrativos, que admitem trabalhadores como empregados;
- b) empregado, a pessoa física que presta serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário;
- c) empresa, o estabelecimento ou o conjunto de estabelecimentos, canteiros de obra, frente de trabalho, locais de trabalho e outras, constituindo a organização de que se utiliza o empregador para atingir seus objetivos;
- d) estabelecimento, cada uma das unidades da empresa, funcionando em lugares diferentes, tais como: fábrica, refinaria, usina, escritório, loja, oficina, depósito, laboratório;
- e) setor de serviço, a menor unidade administrativa ou operacional compreendida no mesmo estabelecimento;
- f) canteiro de obra, a área do trabalho fixa e temporária, onde se desenvolvem operações de apoio e execução à construção, demolição ou reparo de uma obra;
- g) frente de trabalho, a área de trabalho móvel e temporária, onde se desenvolvem operações de apoio e execução à construção, demolição ou reparo de uma obra;
- h) local de trabalho, a área onde são executados os trabalhos.

1.6.1. Sempre que uma ou mais empresas, tendo, embora, cada uma delas, personalidade jurídica própria, estiverem sob direção, controle ou administração de outra, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica, serão, para efeito de aplicação das Normas Regulamentadoras - NR, solidariamente responsáveis a empresa principal e cada uma das subordinadas.

1.6.2. Para efeito de aplicação das Normas Regulamentadoras - NR, a obra de engenharia, compreendendo ou não canteiro de obra ou frentes de trabalho, será considerada como um estabelecimento, a menos que se disponha, de forma diferente, em NR específica.

1.7. Cabe ao empregador:

- a) cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho; (101.001-8 / I1)
- b) elaborar ordens de serviço sobre segurança e saúde no trabalho, dando ciência aos empregados por comunicados, cartazes ou meios eletrônicos. (101.002-6 / I1) (Alterado pela Portaria SIT 84/2009).
- c) informar aos trabalhadores: (101.003-4 / I1) I - os riscos profissionais que possam originar-se nos locais de trabalho; II - os meios para prevenir e limitar tais riscos e as medidas adotadas pela empresa; III - os resultados dos exames médicos e de exames complementares de diagnóstico aos quais os próprios trabalhadores forem submetidos; IV - os resultados das avaliações ambientais realizadas nos locais de trabalho.
- d) permitir que representantes dos trabalhadores acompanhem a fiscalização dos preceitos legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho. (101.004-2 / I1)
- e) determinar os procedimentos que devem ser adotados em caso de acidente ou doença relacionada ao trabalho. (Redação dada pela Portaria SIT 84/2009)

1.8. Cabe ao empregado:

- a) cumprir as disposições legais e regulamentares sobre segurança e saúde do trabalho, inclusive as ordens de serviço expedidas pelo empregador; (Alterado pela Portaria SIT 84/2009).

1.8.1. Constitui ato faltoso a recusa injustificada do empregado ao cumprimento do disposto no item anterior.

1.9. O não cumprimento das disposições legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho acarretará ao empregador a aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente.

1.10. As dúvidas suscitadas e os casos omissos verificados na execução das Normas Regulamentadoras - NR serão decididos pela Secretaria de Segurança e Medicina do Trabalho - SSMT.



## Apêndice E – NR 6: Equipamento de Proteção Individual (EPI)

6.1 Para os fins de aplicação desta Norma Regulamentadora - NR, considera-se Equipamento de Proteção Individual - EPI, todo dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho.

6.1.1 Entende-se como Equipamento Conjugado de Proteção Individual, todo aquele composto por vários dispositivos, que o fabricante tenha associado contra um ou mais riscos que possam ocorrer simultaneamente e que sejam suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho.

6.2 O equipamento de proteção individual, de fabricação nacional ou importado, só poderá ser posto à venda ou utilizado com a indicação do Certificado de Aprovação - CA, expedido pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego.

6.3 A empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, EPI adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento, nas seguintes circunstâncias:

- a) sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes do trabalho ou de doenças profissionais e do trabalho;
- b) enquanto as medidas de proteção coletiva estiverem sendo implantadas; e,
- c) para atender a emergências.

6.4 Atendidas as peculiaridades de cada atividade profissional, e observado o disposto no item 6.3, o empregador deve fornecer aos trabalhadores os EPI adequados, de acordo com o disposto no ANEXO I desta NR.

6.4.1 As solicitações para que os produtos que não estejam relacionados no ANEXO I, desta NR, sejam considerados como EPI, bem como as propostas para reexame daqueles ora elencados, deverão ser avaliadas por comissão tripartite a ser constituída pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho, após ouvida a CTPP, sendo as conclusões submetidas àquele órgão do Ministério do Trabalho e Emprego para aprovação.

6.5 Compete ao Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT, ouvida a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA e trabalhadores usuários, recomendar ao empregador o EPI adequado ao risco existente em determinada atividade. (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)

6.5.1 Nas empresas desobrigadas a constituir SESMT, cabe ao empregador selecionar o EPI adequado ao risco, mediante orientação de profissional tecnicamente habilitado, ouvida a CIPA ou, na falta desta, o designado e 2 trabalhadores usuários. (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)

6.6 Responsabilidades do empregador. (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)

6.6.1 Cabe ao empregador quanto ao EPI:

- a) adquirir o adequado ao risco de cada atividade;
- b) exigir seu uso;
- c) fornecer ao trabalhador somente o aprovado pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho;
- d) orientar e treinar o trabalhador sobre o uso adequado, guarda e conservação;

- e) substituir imediatamente, quando danificado ou extraviado;
  - f) responsabilizar-se pela higienização e manutenção periódica; e,
  - g) comunicar ao MTE qualquer irregularidade observada.
  - h) registrar o seu fornecimento ao trabalhador, podendo ser adotados livros, fichas ou sistema eletrônico. (Inserida pela Portaria SIT n.º 107, de 25 de agosto de 2009)
- 6.7 Responsabilidades do trabalhador. (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
- 6.7.1 Cabe ao empregado quanto ao EPI:
- a) usar, utilizando-o apenas para a finalidade a que se destina;
  - b) responsabilizar-se pela guarda e conservação;
  - c) comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para uso; e,
  - d) cumprir as determinações do empregador sobre o uso adequado.
- 6.8 Responsabilidades de fabricantes e/ou importadores. (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
- 6.8.1 O fabricante nacional ou o importador deverá:
- a) cadastrar-se junto ao órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho; (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
  - b) solicitar a emissão do CA; (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
  - c) solicitar a renovação do CA quando vencido o prazo de validade estipulado pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde do trabalho; (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
  - d) requerer novo CA quando houver alteração das especificações do equipamento aprovado; (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
  - e) responsabilizar-se pela manutenção da qualidade do EPI que deu origem ao Certificado de Aprovação - CA;
  - f) comercializar ou colocar à venda somente o EPI, portador de CA;
  - g) comunicar ao órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho quaisquer alterações dos dados cadastrais fornecidos;
  - h) comercializar o EPI com instruções técnicas no idioma nacional, orientando sua utilização, manutenção, restrição e demais referências ao seu uso;
  - i) fazer constar do EPI o número do lote de fabricação;
  - j) providenciar a avaliação da conformidade do EPI no âmbito do SINMETRO, quando for o caso;
  - k) fornecer as informações referentes aos processos de limpeza e higienização de seus EPI, indicando quando for o caso, o número de higienizações acima do qual é necessário proceder à revisão ou à substituição do equipamento, a fim de garantir que eles mantenham as características de proteção original. (Inserido pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
  - l) promover adaptação do EPI detentor de Certificado de Aprovação para pessoas com deficiência. (Inserida pela Portaria MTb n.º 877, de 24 de outubro de 2018)
- 6.8.1.1 Os procedimentos de cadastramento de fabricante e/ou importador de EPI e de emissão e/ou renovação de CA devem atender os requisitos estabelecidos em Portaria específica. (Inserido pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
- 6.9 Certificado de Aprovação - CA
- 6.9.1 Para fins de comercialização o CA concedido aos EPI terá validade: (Alterado pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)
- a) de 5 (cinco) anos, para aqueles equipamentos com laudos de ensaio que não tenham sua conformidade avaliada no âmbito do SINMETRO;
  - b) do prazo vinculado à avaliação da conformidade no âmbito do SINMETRO, quando for o caso.

6.9.2 O órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho, quando necessário e mediante justificativa, poderá estabelecer prazos diversos daqueles dispostos no subitem 6.9.1

6.9.3 Todo EPI deverá apresentar em caracteres indeléveis e bem visíveis, o nome comercial da empresa fabricante, o lote de fabricação e o número do CA, ou, no caso de EPI importado, o nome do importador, o lote de fabricação e o número do CA.

6.9.3.1 Na impossibilidade de cumprir o determinado no item 6.9.3, o órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho poderá autorizar forma alternativa de gravação, a ser proposta pelo fabricante ou importador, devendo esta constar do CA.

6.9.3.2 A adaptação do Equipamento de Proteção Individual para uso pela pessoa com deficiência feita pelo fabricante ou importador detentor do Certificado de Aprovação não invalida o certificado já emitido, sendo desnecessária a emissão de novo CA. (Inserido pela Portaria MTb n.º 877, de 24 de outubro de 2018)

6.10 (Excluído pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)

6.10.1 (Excluído pela Portaria SIT n.º 194, de 07 de dezembro de 2010)

6.11 Da competência do Ministério do Trabalho e Emprego / MTE

6.11.1 Cabe ao órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho:

- a) cadastrar o fabricante ou importador de EPI;
- b) receber e examinar a documentação para emitir ou renovar o CA de EPI;
- c) estabelecer, quando necessário, os regulamentos técnicos para ensaios de EPI;
- d) emitir ou renovar o CA e o cadastro de fabricante ou importador;
- e) fiscalizar a qualidade do EPI;
- f) suspender o cadastramento da empresa fabricante ou importadora;
- g) cancelar o CA.

6.11.1.1 Sempre que julgar necessário o órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho, poderá requisitar amostras de EPI, identificadas com o nome do fabricante e o número de referência, além de outros requisitos.

6.11.2. Cabe ao órgão regional do MTE:

- a) fiscalizar e orientar quanto ao uso adequado e a qualidade do EPI;
- b) recolher amostras de EPI; e,
- c) aplicar, na sua esfera de competência, as penalidades cabíveis pelo descumprimento desta NR.

## Apêndice F – NR 7: Programa De Controle Médico De Saúde Ocupacional (PCMSO)

7.1.1 Esta Norma Regulamentadora - NR estabelece a obrigatoriedade de elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores.

7.1.2 Esta NR estabelece os parâmetros mínimos e diretrizes gerais a serem observados na execução do PCMSO, podendo os mesmos ser ampliados mediante negociação coletiva de trabalho.

7.1.3 Caberá à empresa contratante de mão-de-obra prestadora de serviços informar a empresa contratada dos riscos existentes e auxiliar na elaboração e implementação do PCMSO nos locais de trabalho onde os serviços estão sendo prestados. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

### 7.2 DAS DIRETRIZES

7.2.1 O PCMSO é parte integrante do conjunto mais amplo de iniciativas da empresa no campo da saúde dos trabalhadores, devendo estar articulado com o disposto nas demais

NR. 7.2.2 O PCMSO deverá considerar as questões incidentes sobre o indivíduo e a coletividade de trabalhadores, privilegiando o instrumental clínico-epidemiológico na abordagem da relação entre sua saúde e o trabalho.

7.2.3 O PCMSO deverá ter caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive de natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de doenças profissionais ou danos irreversíveis à saúde dos trabalhadores.

7.2.4 O PCMSO deverá ser planejado e implantado com base nos riscos à saúde dos trabalhadores, especialmente os identificados nas avaliações previstas nas demais NR.

### 7.3 DAS RESPONSABILIDADES

7.3.1 Compete ao empregador:

a) garantir a elaboração e efetiva implementação do PCMSO, bem como zelar pela sua eficácia;

b) custear sem ônus para o empregado todos os procedimentos relacionados ao PCMSO; (Alterada pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

c) indicar, dentre os médicos dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT, da empresa, um coordenador responsável pela execução do PCMSO;

d) no caso de a empresa estar desobrigada de manter médico do trabalho, de acordo com a NR 4, deverá o empregador indicar médico do trabalho, empregado ou não da empresa, para coordenar o PCMSO; 2

e) inexistindo médico do trabalho na localidade, o empregador poderá contratar médico de outra especialidade para coordenar o PCMSO.

7.3.1.1 Ficam desobrigadas de indicar médico coordenador as empresas de grau de risco 1 e 2, segundo o Quadro 1 da NR 4, com até 25 (vinte e cinco) empregados e aquelas de grau de risco 3 e 4, segundo o Quadro 1 da NR 4, com até 10 (dez) empregados. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.3.1.1.1 As empresas com mais de 25 (vinte e cinco) empregados e até 50 (cinquenta) empregados, enquadradas no grau de risco 1 ou 2, segundo o Quadro 1 da NR 4, poderão estar desobrigadas de indicar médico coordenador em decorrência de negociação coletiva. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.3.1.1.2 As empresas com mais de 10 (dez) empregados e com até 20 (vinte) empregados, enquadradas no grau de risco 3 ou 4, segundo o Quadro 1 da NR 4, poderão estar desobrigadas de indicar médico do trabalho coordenador em decorrência de negociação coletiva, assistida por profissional do órgão regional competente em segurança e saúde no trabalho. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.3.1.1.3 Por determinação do Delegado Regional do Trabalho, com base no parecer técnico conclusivo da autoridade regional competente em matéria de segurança e saúde do trabalhador, ou em decorrência de negociação coletiva, as empresas previstas no item 7.3.1.1 e subitens anteriores poderão ter a obrigatoriedade de indicação de médico coordenador, quando suas condições representarem potencial de risco grave aos trabalhadores. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.3.2 Compete ao médico coordenador:

- a) realizar os exames médicos previstos no item 7.4.1 ou encarregar os mesmos a profissional médico familiarizado com os princípios da patologia ocupacional e suas causas, bem como com o ambiente, as condições de trabalho e os riscos a que está ou será exposto cada trabalhador da empresa a ser examinado;
- b) encarregar dos exames complementares previstos nos itens, quadros e anexos desta NR profissionais e/ou entidades devidamente capacitados, equipados e qualificados.

#### 7.4 DO DESENVOLVIMENTO DO PCMSO

7.4.1 O PCMSO deve incluir, entre outros, a realização obrigatória dos exames médicos:

- a) admissional;
- b) periódico;
- c) de retorno ao trabalho;
- d) de mudança de função;
- e) demissional.

7.4.2 Os exames de que trata o item 7.4.1 compreendem:

- a) avaliação clínica, abrangendo anamnese ocupacional e exame físico e mental;
- b) exames complementares, realizados de acordo com os termos específicos nesta NR e seus anexos.

7.4.2.1 Para os trabalhadores cujas atividades envolvem os riscos discriminados nos Quadros I e II desta NR, os exames médicos complementares deverão ser executados e interpretados com base nos critérios constantes dos referidos quadros e seus anexos. A periodicidade de avaliação dos indicadores biológicos do Quadro I deverá ser, no mínimo, semestral, podendo ser reduzida a critério do médico coordenador, ou por notificação do médico agente da inspeção do trabalho, ou mediante negociação coletiva de trabalho.

7.4.2.2 Para os trabalhadores expostos a agentes químicos não-constantes dos Quadros I e II, outros indicadores biológicos poderão ser monitorizados, dependendo de estudo prévio dos aspectos de validade toxicológica, analítica e de interpretação desses indicadores.

7.4.2.3 Outros exames complementares usados normalmente em patologia clínica para avaliar o funcionamento de órgãos e sistemas orgânicos podem ser realizados, a critério do médico coordenador ou encarregado, ou por notificação 3 do médico agente da inspeção do trabalho, ou ainda decorrente de negociação coletiva de trabalho.

7.4.3 A avaliação clínica referida no item 7.4.2, alínea "a", com parte integrante dos exames médicos constantes no item 7.4.1, deverá obedecer aos prazos e à periodicidade conforme previstos nos subitens abaixo relacionados:

7.4.3.1 no exame médico admissional, deverá ser realizada antes que o trabalhador assumira suas atividades;

7.4.3.2 no exame médico periódico, de acordo com os intervalos mínimos de tempo abaixo discriminados:

a) para trabalhadores expostos a riscos ou a situações de trabalho que impliquem o desencadeamento ou agravamento de doença ocupacional, ou, ainda, para aqueles que sejam portadores de doenças crônicas, os exames deverão ser repetidos:

a.1) a cada ano ou a intervalos menores, a critério do médico encarregado, ou se notificado pelo médico agente da inspeção do trabalho, ou, ainda, como resultado de negociação coletiva de trabalho;

a.2) de acordo com a periodicidade especificada no Anexo n.º 6 da NR 15, para os trabalhadores expostos a condições hiperbáricas;

b) para os demais trabalhadores:

b.1) anual, quando menores de 18 (dezoito) anos e maiores de 45 (quarenta e cinco) anos de idade;

b.2) a cada dois anos, para os trabalhadores entre 18 (dezoito) anos e 45 (quarenta e cinco) anos de idade.

7.4.3.3 No exame médico de retorno ao trabalho, deverá ser realizada obrigatoriamente no primeiro dia da volta ao trabalho de trabalhador ausente por período igual ou superior a 30 (trinta) dias por motivo de doença ou acidente, de natureza ocupacional ou não, ou parto. 7.4.3.4 No exame médico de mudança de função, será obrigatoriamente realizada antes da data da mudança.

7.4.3.4.1 Para fins desta NR, entende-se por mudança de função toda e qualquer alteração de atividade, posto de trabalho ou de setor que implique a exposição do trabalhador a risco diferente daquele a que estava exposto antes da mudança.

7.4.3.5 No exame médico demissional, será obrigatoriamente realizada até a data da homologação, desde que o último exame médico ocupacional tenha sido realizado há mais de: (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996) - 135 (cento e trinta e cinco) dias para as empresas de grau de risco 1 e 2, segundo o Quadro I da NR-4; - 90 (noventa) dias para as empresas de grau de risco 3 e 4, segundo o Quadro I da NR-4.

7.4.3.5.1 As empresas enquadradas no grau de risco 1 ou 2, segundo o Quadro I da NR-4, poderão ampliar o prazo de dispensa da realização do exame demissional em até mais 135 (cento e trinta e cinco) dias, em decorrência de negociação coletiva, assistida por profissional indicado de comum acordo entre as partes ou por profissional do órgão regional competente em segurança e saúde no trabalho. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.4.3.5.2 As empresas enquadradas no grau de risco 3 ou 4, segundo o Quadro I da NR 4, poderão ampliar o prazo de dispensa da realização do exame demissional em até mais 90 (noventa) dias, em decorrência de negociação coletiva assistida por profissional indicado de comum acordo entre as partes ou por profissional do órgão regional competente em segurança e saúde no trabalho. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.4.3.5.3 Por determinação do Delegado Regional do Trabalho, com base em parecer técnico conclusivo da autoridade regional competente em matéria de segurança e saúde do trabalhador, ou em decorrência de negociação coletiva, as empresas poderão ser obrigadas a realizar o exame médico demissional

independentemente da época de realização de qualquer outro exame, quando suas condições representarem potencial de risco grave aos trabalhadores. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.4.4 Para cada exame médico realizado, previsto no item 7.4.1, o médico emitirá o Atestado de Saúde Ocupacional - ASO, em 2 (duas) vias.

7.4.4.1 A primeira via do ASO ficará arquivada no local de trabalho do trabalhador, inclusive frente de trabalho ou 4 canteiros de obras, à disposição da fiscalização do trabalho.

7.4.4.2 A segunda via do ASO será obrigatoriamente entregue ao trabalhador, mediante recibo na primeira via.

7.4.4.3 O ASO deverá conter no mínimo: (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

a) nome completo do trabalhador, o número de registro de sua identidade e sua função;

b) os riscos ocupacionais específicos existentes, ou a ausência deles, na atividade do empregado, conforme instruções técnicas expedidas pela Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho-SSST;

c) indicação dos procedimentos médicos a que foi submetido o trabalhador, incluindo os exames complementares e a data em que foram realizados;

d) o nome do médico coordenador, quando houver, com respectivo CRM;

e) definição de apto ou inapto para a função específica que o trabalhador vai exercer, exerce ou exerceu;

f) nome do médico encarregado do exame e endereço ou forma de contato;

g) data e assinatura do médico encarregado do exame e carimbo contendo seu número de inscrição no Conselho Regional de Medicina.

7.4.5 Os dados obtidos nos exames médicos, incluindo avaliação clínica e exames complementares, as conclusões e as medidas aplicadas deverão ser registradas em prontuário clínico individual, que ficará sob a responsabilidade do médico-coordenador do PCMSO.

7.4.5.1 Os registros a que se refere o item 7.4.5 deverão ser mantidos por período mínimo de 20 (vinte) anos após o desligamento do trabalhador.

7.4.5.2 Havendo substituição do médico a que se refere o item 7.4.5, os arquivos deverão ser transferidos para seu sucessor.

7.4.6 O PCMSO deverá obedecer a um planejamento em que estejam previstas as ações de saúde a serem executadas durante o ano, devendo estas ser objeto de relatório anual.

7.4.6.1 O relatório anual deverá discriminar, por setores da empresa, o número e a natureza dos exames médicos, incluindo avaliações clínicas e exames complementares, estatísticas de resultados considerados anormais, assim como o planejamento para o próximo ano, tomando como base o modelo proposto no Quadro III desta NR.

7.4.6.2 O relatório anual deverá ser apresentado e discutido na CIPA, quando existente na empresa, de acordo com a NR 5, sendo sua cópia anexada ao livro de atas daquela comissão.

7.4.6.3 O relatório anual do PCMSO poderá ser armazenado na forma de arquivo informatizado, desde que este seja mantido de modo a proporcionar o imediato acesso por parte do agente da inspeção do trabalho.

7.4.6.4 As empresas desobrigadas de indicarem médico coordenador ficam dispensadas de elaborar o relatório anual. (Alterado pela Portaria n.º 8, de 05 de maio de 1996)

7.4.7 Sendo verificada, através da avaliação clínica do trabalhador e/ou dos exames constantes do Quadro I da presente NR, apenas exposição excessiva (EE ou SC+) ao risco, mesmo sem qualquer sintomatologia ou sinal clínico, deverá o trabalhador ser afastado do local de trabalho, ou do risco, até que esteja normalizado o indicador biológico de exposição e as medidas de controle nos ambientes de trabalho tenham sido adotadas.

7.4.8 Sendo constatada a ocorrência ou agravamento de doenças profissionais, através de exames médicos que incluam os definidos nesta NR; ou sendo verificadas alterações que revelem qualquer tipo de disfunção de órgão ou sistema biológico, através dos exames constantes dos Quadros I (apenas aqueles com interpretação SC) e II, e do item 7.4.2.3 da presente NR, mesmo sem sintomatologia, caberá ao médico-coordenador ou encarregado:

- a) solicitar à empresa a emissão da Comunicação de Acidente do Trabalho - CAT;
- b) indicar, quando necessário, o afastamento do trabalhador da exposição ao risco, ou do trabalho; 5
- c) encaminhar o trabalhador à Previdência Social para estabelecimento de nexos causal, avaliação de incapacidade e definição da conduta previdenciária em relação ao trabalho;
- d) orientar o empregador quanto à necessidade de adoção de medidas de controle no ambiente de trabalho.

#### 7.5 DOS PRIMEIROS SOCORROS.

7.5.1 Todo estabelecimento deverá estar equipado com material necessário à prestação dos primeiros socorros, considerando-se as características da atividade desenvolvida; manter esse material guardado em local adequado e aos cuidados de pessoa treinada para esse fim.



## Apêndice G – NR 8: Edificações

8.1. Esta Norma Regulamentadora - NR estabelece requisitos técnicos mínimos que devem ser observados nas edificações, para garantir segurança e conforto aos que nelas trabalham.

8.2. Os locais de trabalho devem ter a altura do piso ao teto, pé direito, de acordo com as posturas municipais, atendidas as condições de conforto, segurança e salubridade, estabelecidas na Portaria 3.214/78. (Alterado pela Portaria SIT n.º 23, de 09 de outubro de 2001)

8.2.1. (Revogado pela Portaria SIT n.º 23, de 09 de outubro de 2001)

8.3. Circulação.

8.3.1. Os pisos dos locais de trabalho não devem apresentar saliências nem depressões que prejudiquem a circulação de pessoas ou a movimentação de materiais. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.3.2. As aberturas nos pisos e nas paredes devem ser protegidas de forma que impeçam a queda de pessoas ou objetos. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.3.3. Os pisos, as escadas e rampas devem oferecer resistência suficiente para suportar as cargas móveis e fixas, para as quais a edificação se destina. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.3.4. As rampas e as escadas fixas de qualquer tipo devem ser construídas de acordo com as normas técnicas oficiais e mantidas em perfeito estado de conservação. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.3.5. Nos pisos, escadas, rampas, corredores e passagens dos locais de trabalho, onde houver perigo de escorregamento, serão empregados materiais ou processos antiderrapantes.

8.3.6 Os andares acima do solo devem dispor de proteção adequada contra quedas, de acordo com as normas técnicas e legislações municipais, atendidas as condições de segurança e conforto. (Alterado pela Portaria SIT n.º 222, de 06 de maio de 2011)

8.4. Proteção contra intempéries.

8.4.1. As partes externas, bem como todas as que separem unidades autônomas de uma edificação, ainda que não acompanhem sua estrutura, devem, obrigatoriamente, observar as normas técnicas oficiais relativas à resistência ao fogo, isolamento térmico, isolamento e condicionamento acústico, resistência estrutural e impermeabilidade. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.4.2. Os pisos e as paredes dos locais de trabalho devem ser, sempre que necessário, impermeabilizados e protegidos contra a umidade. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.4.3. As coberturas dos locais de trabalho devem assegurar proteção contra as chuvas. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983)

8.4.4. As edificações dos locais de trabalho devem ser projetadas e construídas de modo a evitar insolação excessiva ou falta de insolação. (Alterado pela Portaria SIT n.º 12, de 06 de outubro de 1983).

#### Apêndice H – NR 14: Fornos

(Redação dada pela Portaria SSMT n.º 12, de 06 de junho de 1983) 14.1 Os fornos, para qualquer utilização, devem ser construídos solidamente, revestidos com material refratário, de forma que o calor radiante não ultrapasse os limites de tolerância estabelecidos pela Norma Regulamentadora – NR 15.

14.2 Os fornos devem ser instalados em locais adequados, oferecendo o máximo de segurança e conforto aos trabalhadores.

14.2.1 Os fornos devem ser instalados de forma a evitar acúmulo de gases nocivos e altas temperaturas em áreas vizinhas.

14.2.2 As escadas e plataformas dos fornos devem ser feitas de modo a garantir aos trabalhadores a execução segura de suas tarefas.

14.3 Os fornos que utilizarem combustíveis gasosos ou líquidos devem ter sistemas de proteção para:

a) não ocorrer explosão por falha da chama de aquecimento ou no acionamento do queimador;

b) evitar retrocesso da chama.

14.3.1 Os fornos devem ser dotados de chaminé, suficientemente dimensionada para a livre saída dos gases queimados, de acordo com normas técnicas oficiais sobre poluição do ar.

## Apêndice I – NR 17: Ergonomia

(Redação dada pela Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990)

17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

17.1.1. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

17.1.2. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo ela abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.

17.2. Levantamento, transporte e descarga individual de materiais.

17.2.1. Para efeito desta Norma Regulamentadora:

17.2.1.1. Transporte manual de cargas designa todo transporte no qual o peso da carga é suportado inteiramente por um só trabalhador, compreendendo o levantamento e a deposição da carga.

17.2.1.2. Transporte manual regular de cargas designa toda atividade realizada de maneira contínua ou que inclua, mesmo de forma descontínua, o transporte manual de cargas.

17.2.1.3. Trabalhador jovem designa todo trabalhador com idade inferior a dezoito anos e maior de quatorze anos.

17.2.2. Não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador cujo peso seja suscetível de comprometer sua saúde ou sua segurança.

17.2.3. Todo trabalhador designado para o transporte manual regular de cargas, que não as leves, deve receber treinamento ou instruções satisfatórias quanto aos métodos de trabalho que deverá utilizar, com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes.

17.2.4. Com vistas a limitar ou facilitar o transporte manual de cargas deverão ser usados meios técnicos apropriados.

17.2.5. Quando mulheres e trabalhadores jovens forem designados para o transporte manual de cargas, o peso máximo destas cargas deverá ser nitidamente inferior àquele admitido para os homens, para não comprometer a sua saúde ou a sua segurança.

17.2.6. O transporte e a descarga de materiais feitos por impulsão ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou qualquer outro aparelho mecânico deverão ser executados de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança.

17.2.7. O trabalho de levantamento de material feito com equipamento mecânico de ação manual deverá ser executado de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança.

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho.

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição.

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de

boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;

b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;

c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.

17.3.2.1. Para trabalho que necessite também da utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem

17.3.2, os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador, em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado.

17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:

a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida;

b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;

c) borda frontal arredondada;

d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

17.3.4. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés, que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador.

17.3.5. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas.

17.4. Equipamentos dos postos de trabalho.

17.4.1. Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.4.2. Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:

a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação frequente do pescoço e fadiga visual;

b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento.

17.4.3. Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador;

b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas;

c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho tela, olho teclado e olho documento sejam aproximadamente iguais;

d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável. 17.4.3.1. Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente poderão ser dispensadas as exigências

previstas no subitem 17.4.3, observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho.

17.5. Condições ambientais de trabalho.

17.5.1. As condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO;

b) índice de temperatura efetiva entre 20oC (vinte) e 23oC (vinte e três graus centígrados);

c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s;

d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento.

17.5.2.1. Para as atividades que possuam as características definidas no subitem 17.5.2, mas não apresentam equivalência ou correlação com aquelas relacionadas na NBR 10152, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto será de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB. 17.5.2.2. Os parâmetros previstos no subitem 17.5.2 devem ser medidos nos postos de trabalho, sendo os níveis de ruído determinados próximos à zona auditiva e as demais variáveis na altura do tórax do trabalhador.

17.5.3. Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

17.5.3.1. A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.

17.5.3.2. A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.

17.5.3.3. Os níveis mínimos de iluminamento a serem observados nos locais de trabalho são os valores de iluminâncias estabelecidos na NBR 5413, norma brasileira registrada no INMETRO.

17.5.3.4. A medição dos níveis de iluminamento previstos no subitem 17.5.3.3 deve ser feita no campo de trabalho onde se realiza a tarefa visual, utilizando-se de luxímetro com fotocélula corrigida para a sensibilidade do olho humano e em função do ângulo de incidência.

17.5.3.5. Quando não puder ser definido o campo de trabalho previsto no subitem 17.5.3.4, este será um plano horizontal a 0,75m (setenta e cinco centímetros) do piso.

17.6. Organização do trabalho.

17.6.1. A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.6.2. A organização do trabalho, para efeito desta NR, deve levar em consideração, no mínimo:

a) as normas de produção;

b) o modo operatório;

c) a exigência de tempo;

d) a determinação do conteúdo de tempo;

e) o ritmo de trabalho;

f) o conteúdo das tarefas.

17.6.3. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

- a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
- b) devem ser incluídas pausas para descanso;
- c) quando do retorno do trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigentes na época anterior ao afastamento.

17.6.4. Nas atividades de processamento eletrônico de dados, deve-se, salvo o disposto em convenções e acordos coletivos de trabalho, observar o seguinte:

- a) o empregador não deve promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- b) o número máximo de toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a 8.000 por hora trabalhada, sendo considerado toque real, para efeito desta NR, cada movimento de pressão sobre o teclado;
- c) o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas, sendo que, no período de tempo restante da jornada, o trabalhador poderá exercer outras atividades, observado o disposto no art. 468 da Consolidação das Leis do Trabalho, desde que não exijam movimentos repetitivos, nem esforço visual;
- d) nas atividades de entrada de dados deve haver, no mínimo, uma pausa de 10 minutos para cada 50 minutos trabalhados, não deduzidos da jornada normal de trabalho;
- e) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção em relação ao número de toques deverá ser iniciado em níveis inferiores do máximo estabelecido na alínea "b" e ser ampliada progressivamente.

## Apêndice J – NR 23: Proteção Contra Incêndios

### 23.1 Disposições gerais.

23.1.1 Todas as empresas deverão possuir:

- a) proteção contra incêndio;
- b) saídas suficientes para a rápida retirada do pessoal em serviço, em caso de incêndio;
- c) equipamento suficiente para combater o fogo em seu início;
- d) pessoas adestradas no uso correto desses equipamentos. Saídas.

23.2 Os locais de trabalho deverão dispor de saídas, em número suficiente e dispostas de modo que aqueles que se encontrem nesses locais possam abandoná-los com rapidez e segurança, em caso de emergência.

23.2.1 A largura mínima das aberturas de saída deverá ser de 1,20m (um metro e vinte centímetros).

23.2.2 O sentido de abertura da porta não poderá ser para o interior do local de trabalho.

23.2.3 Onde não for possível o acesso imediato às saídas, deverão existir, em caráter permanente e completamente desobstruídos, circulações internas ou corredores de acesso contínuos e seguros, com largura mínima de 1,20m (um metro e vinte centímetros).

23.2.4 Quando não for possível atingir, diretamente, as portas de saída, deverão existir, em caráter permanente, vias de passagem ou corredores, com largura mínima de 1,20m (um metro e vinte centímetros) sempre rigorosamente desobstruídos.

23.2.5 As aberturas, saídas e vias de passagem devem ser claramente assinaladas por meio de placas ou sinais luminosos, indicando a direção da saída.

23.2.6 As saídas devem ser dispostas de tal forma que, entre elas e qualquer local de trabalho não se tenha de percorrer distância maior que 15,00m (quinze metros) nas de risco grande e 30,00m (trinta metros) nas de risco médio ou pequeno.

23.2.6.1 Estas distâncias poderão ser modificadas, para mais ou menos, a critério da autoridade competente em segurança do trabalho, se houver instalações de chuveiros (sprinklers), automáticos, e segundo a natureza do risco.

23.2.7 As saídas e as vias de circulação não devem comportar escadas nem degraus; as passagens serão bem iluminadas.

23.2.8 Os pisos, de níveis diferentes, deverão ter rampas que os contornem suavemente e, neste caso, deverá ser colocado um "aviso" no início da rampa, no sentido do da descida.

23.2.9 Escadas em espiral, de mãos ou externas de madeira, não serão consideradas partes de uma saída.

### 23.3 Portas.

23.3.1 As portas de saída devem ser de batentes ou portas corrediças horizontais, a critério da autoridade competente em segurança do trabalho.

23.3.2 As portas verticais, as de enrolar e as giratórias não serão permitidas em comunicações internas.

23.3.3 Todas as portas de batente, tanto as de saída como as de comunicações internas, devem:

- a) abrir no sentido da saída;
- b) situar-se de tal modo que, ao se abrirem, não impeçam as vias de passagem.

23.3.4 As portas que conduzem às escadas devem ser dispostas de maneira a não diminuïrem a largura efetiva dessas escadas.

23.3.5 As portas de saída devem ser dispostas de maneira a serem visíveis, ficando terminantemente proibido qualquer obstáculo, mesmo ocasional, que entrave o seu acesso ou a sua vista.

23.3.6 Nenhuma porta de entrada, ou saída, ou de emergência de um estabelecimento ou local de trabalho, deverá ser fechada a chave, aferrolhada ou presa durante as horas de trabalho.

23.3.7 Durante as horas de trabalho, poderão ser fechadas com dispositivos de segurança, que permitam a qualquer pessoa as abrir facilmente do interior do estabelecimento ou do local de trabalho.

23.3.7.1 Em hipótese alguma, as portas de emergência deverão ser fechadas pelo lado externo, mesmo fora do horário de trabalho.

23.4 Escadas.

23.4.1 Todas as escadas, plataformas e patamares deverão ser feitos com materiais incombustíveis e resistentes ao fogo.

23.5 Ascensores.

23.5.1 Os poços e monta-cargas respectivos, nas construções de mais de 2 (dois) pavimentos, devem ser inteiramente de material resistente ao fogo.

23.6 Portas corta-fogo.

23.6.1 As caixas de escadas deverão ser providas de portas corta-fogo, fechando-se automaticamente e podendo ser abertas facilmente pelos 2 (dois) lados.

23.7 Combate ao fogo.

23.7.1 Tão cedo o fogo se manifeste, cabe:

- a) acionar o sistema de alarme;
- b) chamar imediatamente o Corpo de Bombeiros;
- c) desligar máquinas e aparelhos elétricos, quando a operação do desligamento não envolver riscos adicionais;
- d) atacá-lo, o mais rapidamente possível, pelos meios adequados.

23.7.2 As máquinas e aparelhos elétricos que não devam ser desligados em caso de incêndio deverão conter placa com aviso referente a este fato, próximo à chave de interrupção.

23.7.3 Poderão ser exigidos, para certos tipos de indústria ou de atividade em que seja grande o risco de incêndio, requisitos especiais de construção, tais como portas e paredes corta-fogo ou diques ao redor de reservatórios elevados de inflamáveis.

23.8 Exercício de alerta.

23.8.1 Os exercícios de combate ao fogo deverão ser feitos periodicamente, objetivando:

- a) que o pessoal grave o significado do sinal de alarme;
- b) que a evacuação do local se faça em boa ordem;
- c) que seja evitado qualquer pânico;
- d) que sejam atribuídas tarefas e responsabilidades específicas aos empregados;
- e) que seja verificado se a sirene de alarme foi ouvida em todas as áreas.

23.8.2 Os exercícios deverão ser realizados sob a direção de um grupo de pessoas, capazes de prepará-los e dirigi-los, comportando um chefe e ajudantes em número necessário, segundo as características do estabelecimento.

23.8.3 Os planos de exercício de alerta deverão ser preparados como se fossem para um caso real de incêndio.

23.8.4 Nas fábricas que mantenham equipes organizadas de bombeiros, os exercícios devem se realizar periodicamente, de preferência, sem aviso e se aproximando, o mais possível, das condições reais de luta contra o incêndio.



23.8.5 As fábricas ou estabelecimentos que não mantenham equipes de bombeiros deverão ter alguns membros do pessoal operário, bem como os guardas e vigias, especialmente exercitados no correto manejo do material de luta contra o fogo e o seu emprego.

23.9 Classes de fogo.

23.9.1 Será adotada, para efeito de facilidade na aplicação das presentes disposições, a seguinte classificação de fogo: Classe A - são materiais de fácil combustão com a propriedade de queimarem em sua superfície e profundidade, e que deixam resíduos, como: tecidos, madeira, papel, fibra, etc.; Classe B - são considerados inflamáveis os produtos que queimem somente em sua superfície, não deixando resíduos, como óleo, graxas, vernizes, tintas, gasolina, etc.; Classe C - quando ocorrem em equipamentos elétricos energizados como motores, transformadores, quadros de distribuição, fios, etc.

23.9.2 Classe D - elementos pirofóricos como magnésio, zircônio, titânio.

23.11 Extintores.

23.11.1 Em todos os estabelecimentos ou locais de trabalho só devem ser utilizados extintores de incêndio que obedeçam às normas brasileiras ou regulamentos técnicos do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, garantindo essa exigência pela aposição nos aparelhos de identificação de conformidade de órgãos de certificação credenciados pelo INMETRO.

23.12 Extintores portáteis.

23.12.1 Todos os estabelecimentos, mesmo os dotados de chuveiros automáticos, deverão ser providos de extintores portáteis, a fim de combater o fogo em seu início. Tais aparelhos devem ser apropriados à classe do fogo a extinguir.

23.13 Tipos de extintores portáteis.

23.13.1 O extintor tipo "Espuma" será usado nos fogos de Classe A e B.

23.13.2 O extintor tipo "Dióxido de Carbono" será usado, preferencialmente, nos fogos das Classes B e C, embora possa ser usado também nos fogos de Classe A em seu início.

23.13.3 O extintor tipo "Químico Seco" usar-se-á nos fogos das Classes B e C. As unidades de tipo maior de 60 a 150 kg deverão ser montadas sobre rodas. Nos incêndios Classe D, será usado o extintor tipo "Químico Seco", porém o pó químico será especial para cada material.

23.13.4 O extintor tipo "Água Pressurizada", ou "Água Gás", deve ser usado em fogos Classe A, com capacidade variável entre 10 (dez) e 18 (dezoito) litros.

23.13.5 Outros tipos de extintores portáteis só serão admitidos com a prévia autorização da autoridade competente em matéria de segurança do trabalho.

23.13.6 Método de abafamento por meio de areia (balde areia) poderá ser usado como variante nos fogos das Classes B e D.

23.13.7 Método de abafamento por meio de limalha de ferro fundido poderá ser usado como variante nos fogos Classe D.

23.14 Inspeção dos extintores.

23.14.1 Todo extintor deverá ter 1 (uma) ficha de controle de inspeção (ver modelo no anexo).

23.14.2 Cada extintor deverá ser inspecionado visualmente a cada mês, examinando-se o seu aspecto externo, os lacres, os manômetros, quando o extintor for do tipo pressurizado, verificando se o bico e válvulas de alívio não estão entupidos.

23.14.3 Cada extintor deverá ter uma etiqueta de identificação presa ao seu bojo, com data em que foi carregado, data para recarga e número de identificação. Essa

etiqueta deverá ser protegida convenientemente a fim de evitar que esses dados sejam danificados.

23.14.4 Os cilindros dos extintores de pressão injetada deverão ser pesados semestralmente. Se a perda de peso for além de 10% (dez por cento) do peso original, deverá ser providenciada a sua recarga.

23.14.5 O extintor tipo "Espuma" deverá ser recarregado anualmente.

23.14.6 As operações de recarga dos extintores deverão ser feitas de acordo com normas técnicas oficiais vigentes no País.

23.15 Quantidade de extintores.

23.15.1 Nas ocupações ou locais de trabalho, a quantidade de extintores será determinada pelas condições seguintes, estabelecidas para uma unidade extintora conforme o item 23.16. ÁREA COBERTA P/ UNIDADE DE EXTINTORES RISCO DE FOGO CLASSE DE OCUPAÇÃO \* Segundo Tarifa de Seguro Incêndio do Brasil - IRB(\*) DISTÂNCIA MÁXIMA A SER PERCORRIDA 500 m<sup>2</sup> pequeno "A" - 01 e 02 20 metros 250 m<sup>2</sup> médio "B" - 02, 04, 05 e 06 10 metros 150 m<sup>2</sup> grande "C" - 07, 08, 09, 10, 11, 12 e 13 10 metros (\*) Instituto de Resseguros do Brasil 23.15.1.1 Independentemente da área ocupada, deverá existir pelo menos 2 (dois) extintores para cada pavimento.

23.16 Unidade extintora. SUBSTÂNCIAS CAPACIDADE DOS EXTINTORES NÚMERO DE EXTINTORES QUE CONSTITUEM UNIDADE EXTINTORA Espuma 10 litros 5 litros, Água Pressurizada ou Água Gás 10 litros, Gás Carbônico (CO<sub>2</sub>) 6 quilos 4 quilos 2 quilos 1 quilo, Pó Químico Seco 4 quilos 2 quilos 1 quilo

23.17 Localização e Sinalização dos Extintores.

23.17.1 Os extintores deverão ser colocados em locais:

a) de fácil visualização;

b) de fácil acesso;

c) onde haja menos probabilidade de o fogo bloquear o seu acesso.

23.17.2 Os locais destinados aos extintores devem ser assinalados por um círculo vermelho ou por uma seta larga, vermelha, com bordas amarelas.

23.17.3 Deverá ser pintada de vermelho uma larga área do piso embaixo do extintor, a qual não poderá ser obstruída por forma nenhuma. Essa área deverá ser no mínimo de 1,00m x 1,00m (um metro x um metro).

23.17.4 Os extintores não deverão ter sua parte superior a mais de 1,60m (um metro e sessenta centímetros) acima do piso. Os baldes não deverão ter seus rebordos a menos de 0,60m (sessenta centímetros) nem a mais de 1,50m (um metro e cinquenta centímetros) acima do piso.

23.17.5 Os extintores não deverão ser localizados nas paredes das escadas.

23.17.6 Os extintores sobre rodas deverão ter garantido sempre o livre acesso a qualquer ponto de fábrica.

23.17.7 Os extintores não poderão ser encobertos por pilhas de materiais.

23.18 Sistemas de alarme.

23.18.1 Nos estabelecimentos de riscos elevados ou médios, deverá haver um sistema de alarme capaz de dar sinais perceptíveis em todos os locais da construção.

23.18.2 Cada pavimento do estabelecimento deverá ser provido de um número suficiente de pontos capazes de pôr em ação o sistema de alarme adotado.

23.18.3 As campainhas ou sirenes de alarme deverão emitir um som distinto em tonalidade e altura, de todos os outros dispositivos acústicos do estabelecimento.

23.18.4 Os botões de acionamento de alarme devem ser colocados nas áreas comuns dos acessos dos pavimentos.

23.18.5 Os botões de acionamento devem ser colocados em lugar visível e no interior de caixas lacradas com tampa de vidro ou plástico, facilmente quebrável. Esta caixa deverá conter a inscrição "Quebrar em caso de emergência".

## Apêndice K – Pesquisas

*Tabela 17: Pergunta 01*

Pergunta	Feminino	Masculino
Sexo?	64%	36%
Margem de erro:	6,7%	11,7%

Fonte: Próprios autores

*Tabela 18: Pergunta 02*

Pergunta	18 a 23	24 a 29	30 a 35	36 a 41	42 ou +
Idade?	42%	18%	12%	6%	22%
Margem De erro:	10,4%	18,5%	23,8%	36,1%	16,7%

Fonte: Próprios autores

*Tabela 19: Pergunta 03*

Pergunta	Sim	Não	Às vezes
Você frequenta lugares para o seu lazer?	65%	7%	28%
Margem de erro:	6,4%	33,6%	14,1%

Fonte: Próprios autores

*Tabela 20: Pergunta 04*

Pergunta	Sim	Não
Você está em algum relacionamento?	72%	28%
Margem de erro:	5,5%	14,1%

Fonte: Próprios autores

*Tabela 21: Pergunta 05*

Pergunta	Sim	Não
Você ficaria com receio de seu parceiro frequentar uma maridoteca?	36%	64%
Margem de erro:	11,7%	6,7%

Fonte: Próprios autores

Tabela 22: Pergunta 06

Pergunta	Sim	Não
Você frequentaria uma maridoteca?	68%	32%
Margem de erro:	5,2%	12,3%

Fonte: Próprios autores

Tabela 23: Pergunta 07

Pergunta	Tv	Jogos de baralho	Videogame	Jogos de tabuleiro	Bilhar	Filmes e séries	Tênis de mesa	Futebol de mesa
Neste estabelecimento, o que gostaria que tivesse para seu entretenimento?	18%	11%	12%	8%	16%	18%	9%	8%
Margem de erro:	8,4%	13%	12,6%	16,4%	9,6%	8,8%	14,7%	15,6%

Fonte: Próprios autores

Tabela 24: Pergunta 08

Pergunta	Wi-Fi	Barbeiro	Petiscos	Roupa para venda	Ar condicionado	Cabelereira	Bebidas
Quais comodidades você procura em um local semelhante a esse?	26%	4%	19%	6%	18%	7%	20%
Margem de erro:	4%	24,8%	7,4%	17,6%	7,8%	16,4%	7%

Fonte: Próprios autores

Tabela 25: Pergunta 09

Pergunta	Amigos	Tédio	Bebidas	Petiscos	Comodidade
O que faz você frequentar um local como esse?	45%	11%	14%	10%	20%
Margem de erro:	3,8%	17,6%	15%	18%	11,5%

Fonte: Próprios autores