

ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

CENTRO PAULA SOUZA

Curso técnico em administração

ANDRÉ LUÍS NAKADA OLIVEROS

CHRISTIAN PAIVA PEREIRA

DIOGO DA CRUZ DA MATA

ERISVALDO DORES DA SILVA

LUIZ EDUARDO LOPES DA SILVA

TAIZA RAQUEL DOS SANTOS BERTOLUCE

THAINÁ GONÇALVES CASTELAN

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO AUTÔNOMO NA
CONSTRUÇÃO CIVIL**

Tupã

2017

ANDRÉ LUÍS NAKADA OLIVEROS
CHRISTIAN PAIVA PEREIRA
DIOGO DA CRUZ DA MATA
ERISVALDO DORES DA SILVA
LUIZ EDUARDO LOPES DA SILVA
TAIZA RAQUEL DOS SANTOS BERTOLUCE
THAINA GONÇALVES CASTELAN

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO AUTÔNOMO NA
CONSTRUÇÃO CIVIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Prof. Massuyuki Kawano, orientado pela Prof.^a Esp. Natália Trocoli Marques da Silva, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

Tupã
2017

**ANDRÉ LUÍS NAKADA OLIVEROS
CHRISTIAN PAIVA PEREIRA
DIOGO DA CRUZ DA MATA
ERISVALDO DORES DA SILVA
LUIZ EDUARDO LOPES DA SILVA
TAIZA RAQUEL DOS SANTOS BERTOLUCE
THAINA GONÇALVES CASTELAN**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO AUTONOMO NA
CONSTRUÇÃO CIVIL**

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Esp. Natália Troccoli Marques da Silva
Orientadora

Prof.^a Fernanda Yamauchi
Avaliadora

Prof.^a Caroline Penteado Manoel
Avaliadora

Lucas Tavares
Avaliador

Tupã, 21 de novembro de 2017.

É de inteira responsabilidade o conteúdo do trabalho apresentado pelo aluno.
O (A) Professor (a). Orientador (a), a Banca Examinadora e a Instituição não são responsáveis e nem endossam as ideias e o conteúdo do mesmo.

Dedico aos meus pais, que me apoiaram durante toda a trajetória que levou a tão sonhada conquista.

Agradeço a Deus pela minha vida e a oportunidade de concretizar esse objetivo.

A ETEC Prof. Massuyuki Kawano por proporcionar um ambiente agradável para os estudos, aos profissionais do Curso técnico em administração, que compartilharam de seus conhecimentos, capacitando-me profissionalmente.

Dedico a todos que me apoiaram: familiares, amigos e aos docentes que contribuíram para esta grande conquista.

"Antes que você possa alcançar o topo de uma árvore e entender os brotos e as flores, você terá de ir fundo nas raízes, porque o segredo está lá. E, quanto mais fundo vão as raízes, mais alto vai a árvore"

Nietzsche

RESUMO

Introdução: Observa-se que o mercado, na área de construção civil, está em constante crescimento e esta evolução mostra uma grande quantidade de prestadores de serviços, que muitas vezes não apresentam qualidade. Neste sentido verifica-se a importância de uma análise e avaliação de qualidade na prestação de serviço como diferencial competitivo. **Objetivos:** O principal objetivo deste trabalho é determinar a qualidade de serviço autônomo especializado na construção civil, através de um aplicativo que classifica e avalia o desempenho dos prestadores de serviços autônomos. **Metodologia/Desenvolvimento:** Esse estudo foi desenvolvido por meio de pesquisa de campo qualitativa e quantitativa com aplicação de questionários e pesquisa bibliográfica. **Resultados:** a pesquisa mostrou ser importante a avaliação da qualidade de um serviço prestado, trazendo benefícios tanto para os profissionais da área, quanto os consumidores dos serviços. **Considerações Finais:** Conclui-se que com a utilização do aplicativo para verificar a atuação do prestador de serviços autônomos especializado na construção civil, os profissionais dessa área passarão a se preocupar em desenvolver melhor seu trabalho, trazendo assim resultados cada vez mais seguros e positivos para a sociedade,

Palavras-chave: construção civil, qualidade, serviço autônomo, aplicativo.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| 3.8.1. Layout ou Arranjo Físico 1 1..... | 34 |
|--|----|

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 01- Qual o gênero? | 17 |
| Gráfico 02- Indique sua Faixa Etária ? | 18 |
| Gráfico 03- Como costuma fazer a escolha | 18 |
| Gráfico 04- O que levou a contratar? | 19 |
| Gráfico 5 - Com qual frequência você faz reparos e adaptações? | 19 |
| Gráfico 06 - Você tem acesso fácil a aplicativos? | 20 |
| Gráfico 07 – Você utilizaria um aplicativo para avaliar prestadores de serviços? | 20 |
| Gráfico 08 – Você acessaria o aplicativo para obter informações de serviços prestados?..... | 21 |
| Gráfico 09 – Você acredita que o aplicativo seria prestativo ao cliente?..... | 21 |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 12 |
| 2. PESQUISA DE CAMPO | 17 |
| 3. PLANO DE NEGÓCIOS | 23 |
| 3.1. SUMÁRIO EXECUTIVO | 23 |
| 3.2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA | 24 |
| 3.2.1. Dados dos Fundadores e Empresários | 24 |
| 3.2.2. Experiência Profissional e Atribuições | 25 |
| 3.3. DADOS DO EMPREENDIMENTO | 26 |
| 3.3.1. Missão e Visão da Empresa..... | 26 |
| 3.3.2. Setor de Atividade | 26 |
| 3.3.3. Forma Jurídica | 26 |
| 3.3.4. Enquadramento Tributário..... | 27 |
| 3.4. CAPITAL SOCIAL..... | 27 |
| 3.5. FONTE DE RECURSOS | 27 |
| 3.6. ANÁLISE DE MERCADO | 27 |
| 3.6.1. Análise dos Clientes..... | 27 |
| 3.6.2. Análise dos Concorrentes | 29 |
| 3.6.3. Análise dos Fornecedores..... | 31 |
| 3.7. PLANO DE MARKETING | 32 |
| 3.7.1. Descrição dos Principais Produtos ou Serviços | 32 |
| 3.7.2. Preço..... | 32 |
| 3.7.3. Estratégias Promocionais..... | 32 |
| 3.7.4. Estrutura de Comercialização | 33 |
| 3.7.5. Localização da Empresa | 33 |
| 3.8. PLANO DE OPERACIONAL..... | 34 |
| 3.8.2. Capacidade Produtiva..... | 35 |
| 3.8.3. Necessidade de Pessoal..... | 35 |
| 3.9. PLANO DE CUSTOS/FINANCEIRO..... | 35 |
| 3.9.1. Custo Fixo | 35 |
| 3.9.3. Custo do produto vendido | 36 |
| 3.9.4. Margem de contribuição..... | 37 |
| 3.9.5. Ponto de Equilíbrio | 37 |

| | |
|--|----|
| 3.10 AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA | 38 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 39 |
| REFERÊNCIAS..... | 41 |
| APÊNDICE A – MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL..... | 42 |
| APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DA ETEC PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO..... | 48 |
| APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS..... | 50 |

1. INTRODUÇÃO

O projeto busca avaliar e classificar a prestação de serviços autônomo na área da construção civil, visando à melhoria da qualidade.

O presente estudo identificou que no ramo da área de construção civil é preciso ser trabalhado a questão de qualidade de um serviço prestado, isso serve para beneficiar tanto os profissionais da área, quanto os consumidores dos serviços.

Com as pesquisas, foi possível identificar alguns pontos principais que poderiam ser aprimorados para se manter uma qualidade do serviço.

Quando é dado início a uma obra, primeiramente é verificado o que vai ser preciso para fazer o trabalho, isso se refere a quantidade de materiais, tempo de serviço da obra, e se o cálculo estimado está de acordo com a real necessidade do serviço.

Por meio desse levantamento, é possível se fazer uma prévia do que será entregue e estar minimizando os possíveis erros ou imprevistos que ocorrem durante a obra. Se essa inspeção prévia não for feita, conseqüentemente poderá acarretar diversos problemas, levantando alguns questionamentos:

Verificar se há dificuldade para implantar o sistema de gestão de qualidade nas obras.

Conseguir identificar as diferenças dos tipos de profissionais, porque uns se preocupam em manter uma boa qualidade de um serviço e outros não e também com relação ao ambiente de trabalho tem forte influencia sobre má qualidade do serviço prestado pelo autônomo no canteiro de obras.

O principal objetivo é melhorar a qualidade de serviço autônomo especializado na construção civil, já os objetivos específicos são abrir oportunidade a todos que se interessarem desenvolver profissionalmente na área da construção civil, adquirindo novos conhecimentos, habilidades, atitudes, e desenvolver nos profissionais um planejamento de controle e de gerenciamento de obras e serviços na área da construção civil a fim de

contribuir para o desenvolvimento melhorando a gestão de qualidade do autônomo na região.

Mediante tudo isso, com o aumento de serviços na construção civil, os clientes buscam uma melhoria na qualidade desses serviços prestados, buscando por profissionais melhores qualificados na área.

Neste contexto o tema foi desenvolvido devido à deficiência desse ramo, pois pesquisas demonstram que não existem meios que avaliam esse tipo de serviço. Boa parte dos profissionais que atuam nessa área não se preocupa em melhorar a qualidade de serviço, visando somente lucratividade.

Com esse novo sistema de avaliações e classificação de qualidade, os profissionais da área passarão a se preocupar em desenvolver melhor seus serviços, pois os mesmos serão avaliados pela própria categoria e por seus clientes.

De acordo com as pesquisas bibliográficas foi possível perceber que para entender a qualidade neste tipo de serviço, primeiramente é necessário entender o que é qualidade que antes de tudo, depende da visão de cada um, sendo, portanto, função da cultura do grupo que se considera.

Levando-se em consideração o fato de que o termo qualidade é bem conhecido e até mais do que isso, trata-se de uma palavra de domínio público e uso comum, não se pode identificar e delimitar seu significado com precisão, mas ela faz parte do dia-a-dia das pessoas. Hoje, é preciso que a qualidade seja buscada incessantemente, e, portanto, passa a ser algo que deve ser administrado e gerenciado.

Gerenciar o sistema da qualidade é importante para conquistar o cliente, pois o concorrente também busca atender às exigências dele. É preciso, portanto, superar as expectativas mais exigentes de qualquer um dos clientes, buscando aprimoramento do sistema de qualidade e o gerenciamento da qualidade total visando oferecer algo a mais para o cliente.

Segundo Paladini (2004), a estrutura e o funcionamento do processo da qualidade envolvem um conjunto de referenciais, que direcionam todas as suas ações. Os mais relevantes, é evidente, referem-se à forma como se entende a qualidade, ou seja, o conceito de qualidade adotado em cada serviço.

Com isso, o trabalho relata a importância da qualidade em serviços para os autônomos no dia-a-dia, destacando o seu significado para a competitividade, bem como a importância do cliente para com eles.

Ainda de acordo com Paladini (2004), a própria evolução do conceito da qualidade mostra que se saiu de uma situação em que todo esforço pela qualidade resumia-se à atividade de inspeção, para um ambiente, no qual a qualidade é definida da forma mais ampla e abrangente possível. Desta forma, quando se menciona gestão da qualidade total, deseja-se, na verdade, lembrar que existe um novo modelo de gestão, baseado em um novo conceito.

Por meio de pesquisas, pode-se observar que o autor menciona que para se ter uma boa produtividade e um bom resultado é fundamental saber aplicar a gestão de qualidade, pois o principal fator para chegar no objetivo principal, é necessário saber trabalhar bem com isso, de forma correta e eficaz.

A qualidade faz parte das metas do sistema organizacional, podendo ser encontrada nos produtos, serviços, na eficiência dos colaboradores e principalmente, no que diz respeito à satisfação do cliente, sendo estas as atribuições que o cliente faz ao produto ou ao serviço (OLIVEIRA, 1996).

A Qualidade Total busca vencer a concorrência, sedimentar a imagem do profissional no mercado, aumentar o grau de confiança dos consumidores, promover a auto realização dos que produzem, enfim, para tudo, a qualidade está na ordem do dia. Por sua vez, a falta de qualidade resulta em sérias complicações, podendo ser observada no desperdício de mão-de-obra, de materiais, de tempo, fatores que contribuem para elevar custos de produção (MOREIRA, 1996).

Dando prosseguimento ao estudo, foi percebido na área de construção civil que ainda existem diversos pontos que precisam ser melhorados na questão de gestão de qualidade de serviços. Reis; Melhado (1998) afirmam que grande parte dos empresários do segmento da construção reconhece que o comprometimento é muito importante e acreditam ser essencial ao sucesso de um programa de qualidade.

A melhor forma de evitar que o resultado fique diferente do contrato, e da necessidade de obras auxiliares e manutenção é realizando o gerenciamento da qualidade da obra.

Manter o contato contínuo com o autônomo é uma boa maneira de garantir que os processos ocorram como desejados e, em caso de problemas comuns, é possível entrar em um acordo entre o dono e o profissional, permitindo mais agilidade e cuidado, evitando problemas futuros.

“Tomar a decisão errada é compreensível. Recusar-se a procurar continuamente para aprender não é”. (Philip Crosby 1926).

A qualidade é um conceito subjetivo que está relacionado diretamente à percepção de cada pessoa, influenciada por diversos fatores, como cultura, modo de pensar e tipo de serviço prestado. As necessidades e expectativas também influenciam diretamente nessa definição. De uma forma ou de outra, podemos afirmar que a satisfação do cliente é uma condição primordial de qualquer organização, para que o profissional sobreviva e desenvolva-se em um ambiente competitivo e de rápidas mudanças. Percebe-se que a adoção de um sistema de gestão da qualidade melhora não só os processos, mas as pessoas envolvidas. As pessoas mudam as empresas e os clientes mudam o setor e que por sua vez mudam o país! Parece um pouco utópico, mas é o que tem acontecido.

Quando um profissional decide melhorar sua qualidade, ele pretende também atender, encantar e até superar as expectativas do seu público. Mas esse é um processo evolutivo e dinâmico, porque os desejos e anseios dos clientes sempre se alteram. Assim, a mentalidade da Qualidade precisa manter uma rotina que se retroalimente buscando melhorar sempre.

Ao longo do tempo, percebeu-se que mais qualidade não significava mais custo; em muitos casos, a otimização e padronização de processos melhorou financeiramente o desempenho das companhias, e foi assim que a qualidade ganhou o mundo.

O presente estudo realizou-se através de pesquisa bibliográfica sobre o tema, optou-se por analisar a qualidade do serviço prestado por profissionais autônomos na área da construção civil diretamente a clientes internos.

Esse estudo foi desenvolvido também através de pesquisa de campo com aplicação de questionário destinado a alunos do Centro Paula Souza

ETEC Tupã, onde os dados foram de caráter quantitativo e de extrema importância para visar a melhoria na qualidade do serviço prestado atualmente.

Dentro desse setor de segmento, nosso público alvo está envolvido profissionais autônomos desta área, tais como: Pedreiro, azulejista, carpinteiro, pintor, encanador/eletricista. São essas as categorias que irão utilizar o projeto, visando sempre melhorar a qualidade de seus serviços prestados a seus clientes.

A pesquisa foi realizada de forma quantitativa, onde foram elaboradas questões relacionadas aos serviços na área da construção civil, relevando os principais fatores negativos, ou seja, onde mais precisa ser melhorado, através disso foi possível coletar e trabalhar em cima desses resultados.

A pesquisa foi realizada na ETEC Professor Massuyuki Kawano, sendo aplicada para os alunos da turma do 1º módulo do curso técnico em Administração, também pelos alunos do 2º módulo de contabilidade e por Professores da Etec. A pesquisa foi realizada 15/05/2017, sendo entrevistadas 176 pessoas no total.

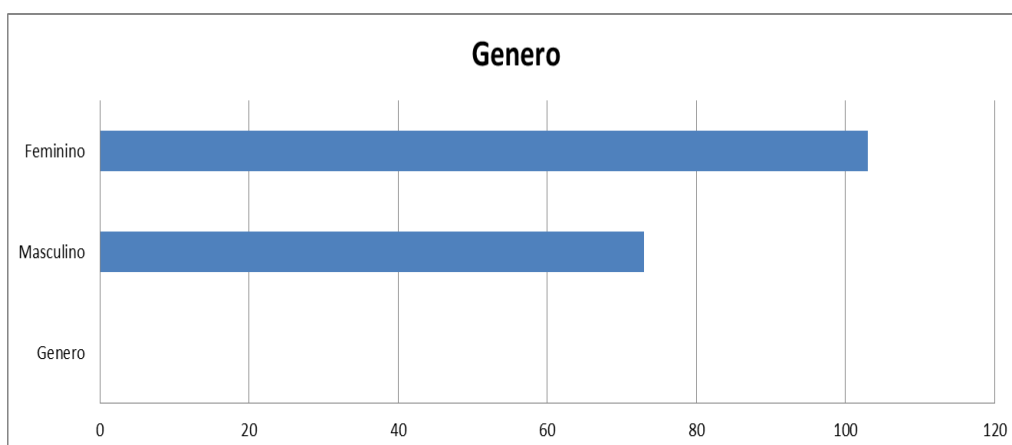
Foi aplicada nas salas de aula com elaboração de perguntas para descobrir o grau de conhecimento das pessoas em relação aos serviços de construção civil, utilizando um método de questionário quantitativo contendo 08 perguntas de múltipla escolha e uma questão aberta.

2. PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa foi realizada na ETEC Professor Massuyuki Kawano, sendo aplicada para os alunos da turma do 1º módulo do curso técnico em Administração, também pelos alunos do 2º módulo de contabilidade e por Professores da Etec. A pesquisa foi realizada 15/05/2017, sendo entrevistadas 176 pessoas no total.

Foi aplicada nas salas de aula com elaboração de perguntas para descobrir o grau de conhecimento das pessoas em relação aos serviços de construção civil, utilizando um método de questionário quantitativo contendo 08 perguntas de múltipla escolha e uma questão aberta.

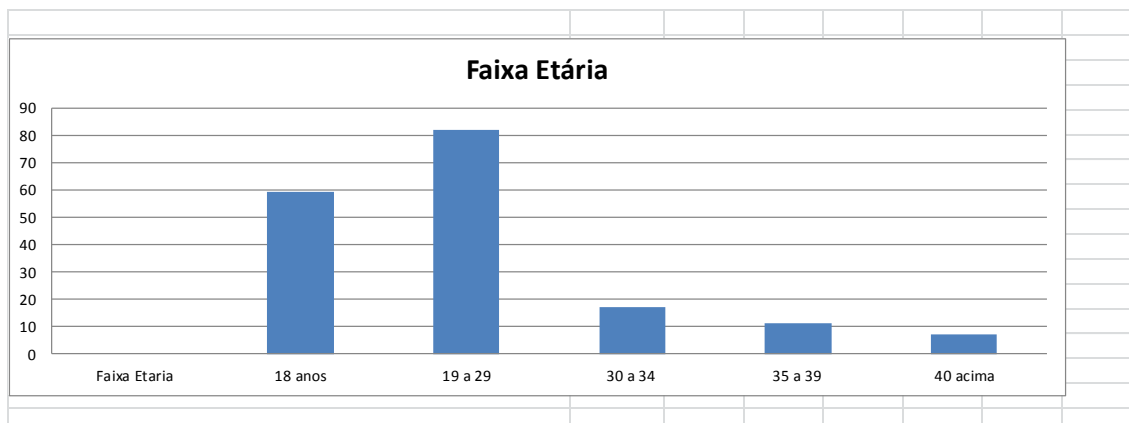
Gráfico 01- Qual o gênero?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante dos dados obtidos é possível e evidenciado que o maior número de pessoas entrevistadas foi do gênero feminino

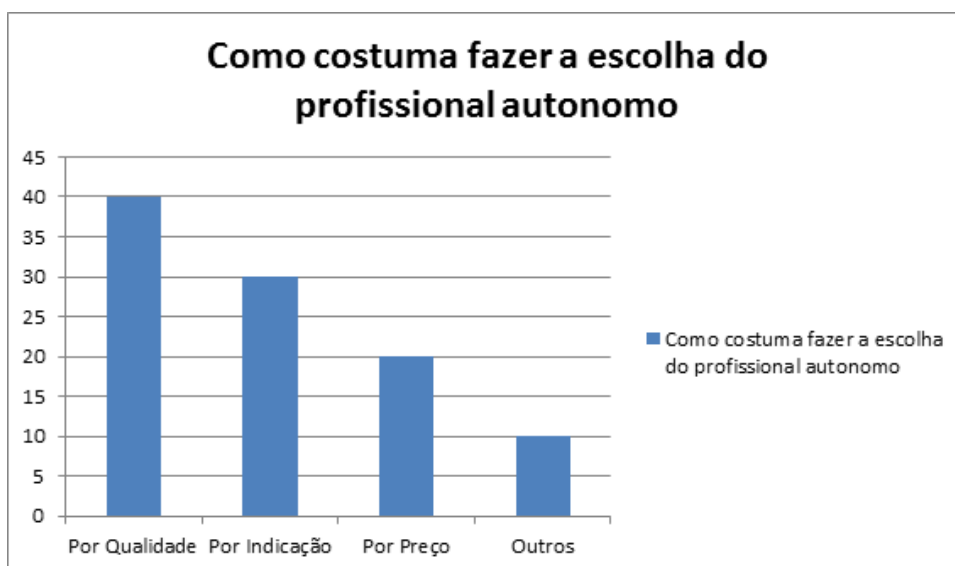
Gráfico 02- Indique sua Faixa Etária?



Fonte: elaborado pelos autores

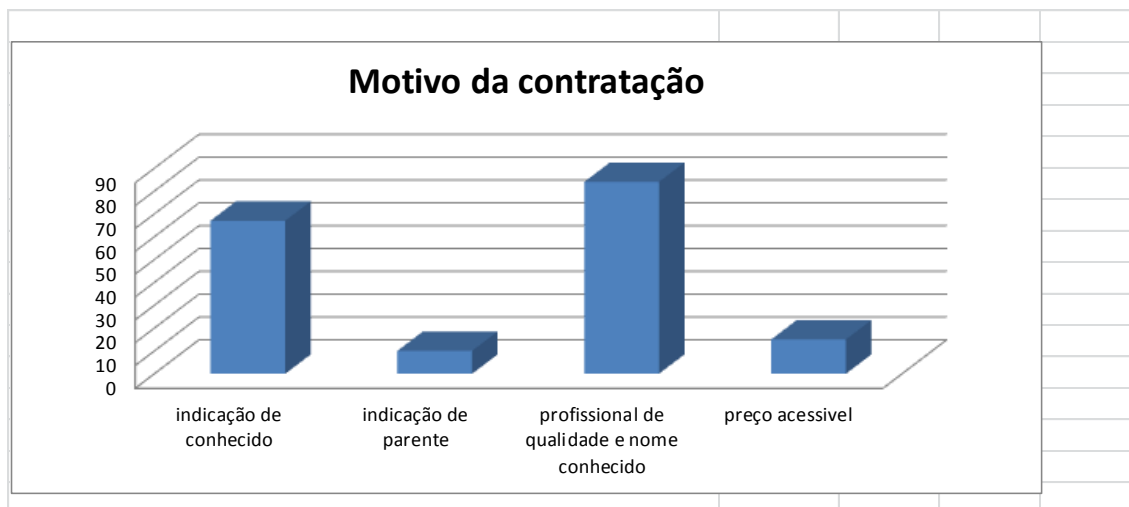
De acordo com os resultados da pesquisa percebe-se que a maioria das pessoas entrevistadas tinha faixa etária entre 19 a 29 anos de idade.

Gráfico 03- Como costuma fazer a escolha?



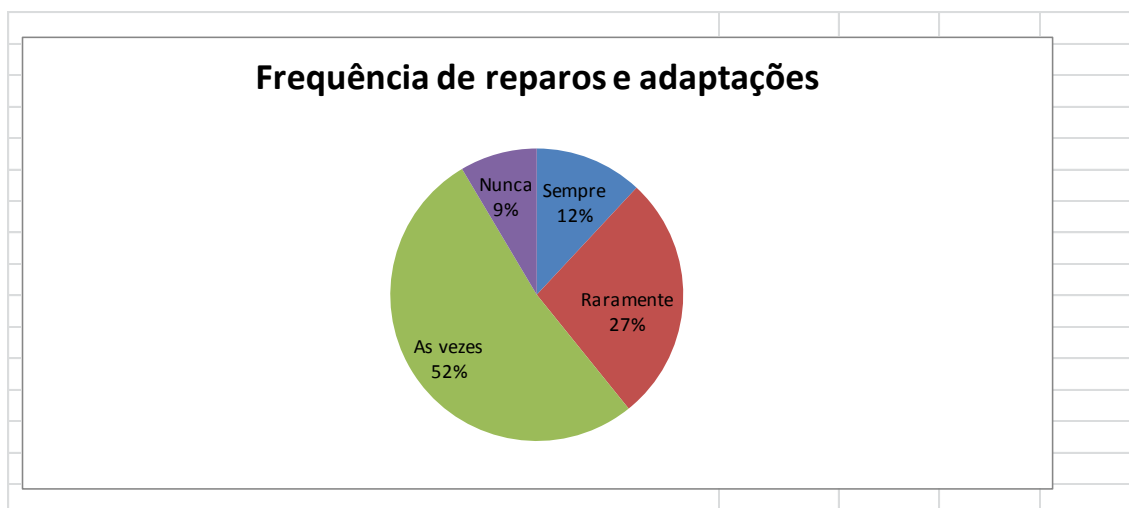
Fonte: elaborado pelos autores.

A maioria dos entrevistados respondeu que contratariam o profissional autônomo por qualidade e por indicação.

Gráfico 04- O que levou a contratar?

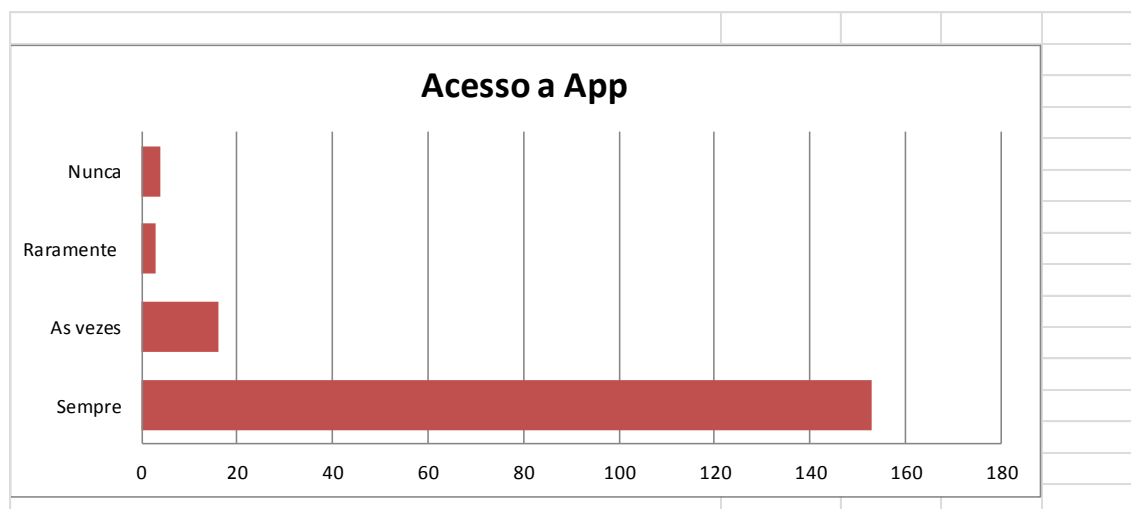
Fonte: elaborado pelos autores.

Conforme mostra o gráfico, o motivo pelo qual as pessoas contratariam um profissional da área da construção civil seria pelo quesito de qualidade e nome conhecido.

Gráfico 5 - Com qual frequência você faz reparos e adaptações?

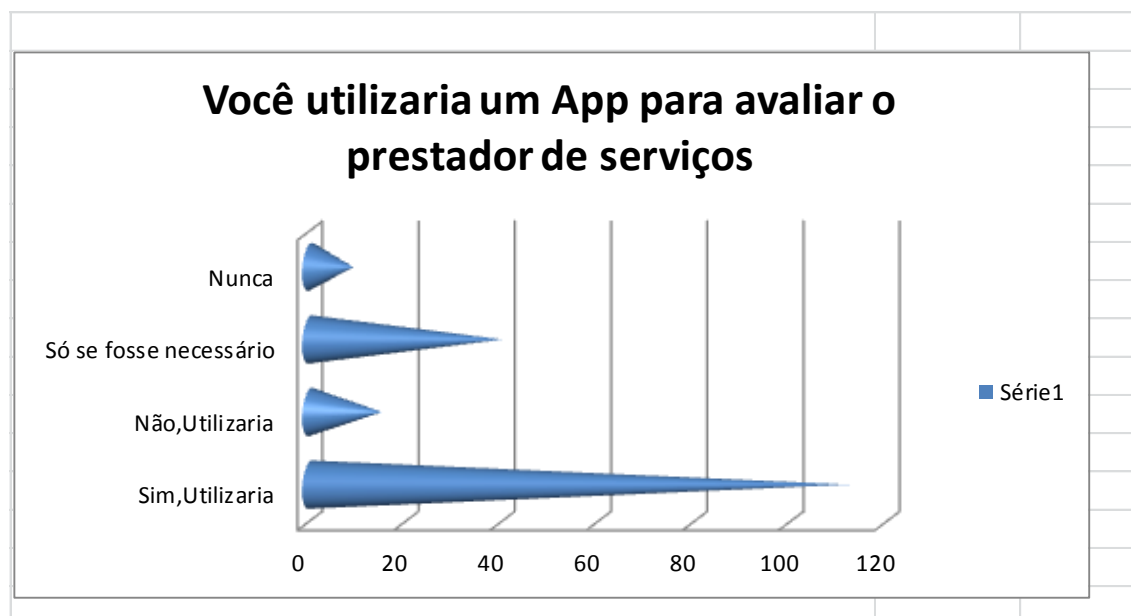
Fonte: elaborado pelos autores.

Analisando os resultados, a grande maioria dos entrevistados respondeu que costumam a contratarem esse tipo de serviço às vezes.

Gráfico 06 - Você tem acesso fácil a aplicativos?

Fonte: elaborado pelos autores.

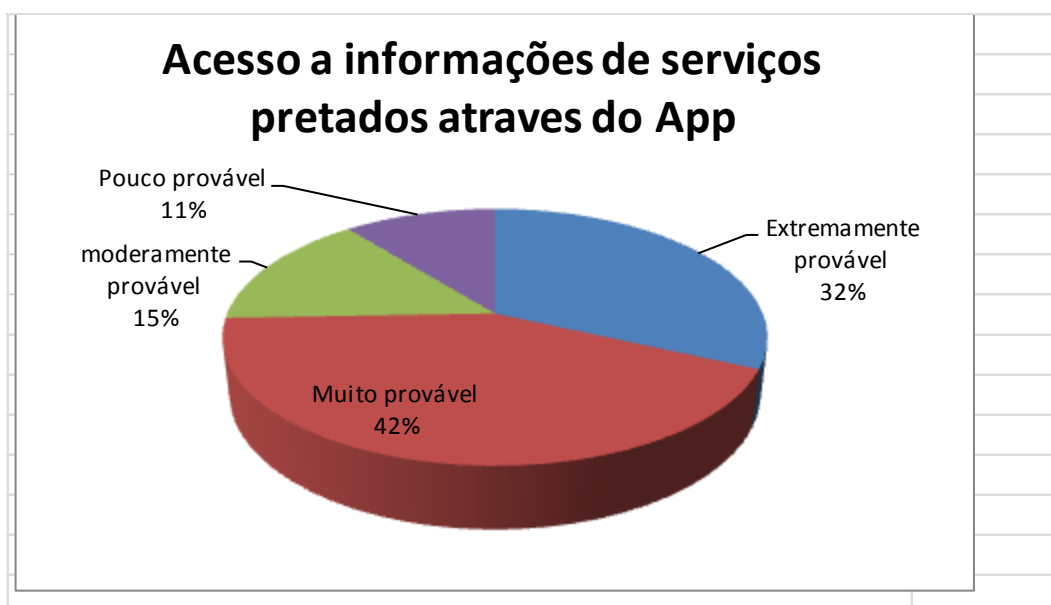
Conforme o gráfico a maioria das pessoas sempre tem acesso em aplicativos por celular e tablets.

Gráfico 07 – você utilizaria um aplicativo para avaliar prestadores de serviços?

Fonte: elaborado pelo autor.

Através dos números obtidos, a maioria dos entrevistados respondeu que sim utilizariam o aplicativo para avaliar o serviço.

Gráfico 08 – você acessaria o aplicativo para obter informações de serviços prestados?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Conforme os dados do gráfico acima podem observar que 42% dos entrevistados acessariam o aplicativo para analisar o nível de qualidade do prestador de serviço.

Gráfico 09 – você acredita que o aplicativo seria prestativo ao cliente?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante dos resultados, foi percebido que 109 pessoas acreditam que o aplicativo seria viável para avaliar o serviço prestado ao cliente.

Com a pesquisa realizada foi possível notar que a grande maioria dos entrevistados aprovou a viabilidade do aplicativo, demonstrando que existe uma grande necessidade de avaliação de qualidade de serviço para esse tipo de ramo.

Diante disso foi percebido que esse tipo de aplicativo mudaria muitos resultados para melhoria de qualidade dos serviços autônomos, minimizando desperdícios, prejuízos, que hoje em dia é comum acontecerem nas obras, então, o aplicativo vem para inovar e reduzir esses problemas causados por esses profissionais da área da construção civil.

3. PLANO DE NEGÓCIOS

3.1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A empresa CLIK QUALIDADE atuará no ramo de avaliação do profissional autônomo na área da construção civil. Visa a criação de um aplicativo voltado a prestação de serviço, buscando a melhoria na qualidade do serviço autônomo na área descrita, pois pesquisas demonstram que não existem meios que avaliam esse tipo de serviço. Com esse novo sistema de avaliações e classificação de qualidade, os profissionais da área passam a se preocupar mais em desenvolver melhor seus serviços, pois os mesmos serão avaliados pela própria categoria e por seus clientes, dando oportunidades a todos os profissionais autônomos a se desenvolverem profissionalmente na área da construção civil, adquirindo novos conhecimentos, habilidades e atitudes.

O local onde estabelecerá o escritório da empresa CLIK QUALIDADE será na Rua Coroados, 556 no centro na cidade de Tupã SP. O local escolhido foi devido ao grande fluxo de pessoas, fácil acesso a internet e de fácil localização.

A empresa dispõe de um capital no valor de R\$ 70.000,00 que será necessário para o início das atividades da empresa, divididos entre os sócios da empresa igualmente. A empresa entrará com uma fonte de recursos para aquisição dos materiais necessários para abertura da empresa num total de R\$ 25.000,00 adquiridos através de financiamento bancário.

3.2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

3.2.1. Dados dos Fundadores e Empresários

| | |
|--|---------------------------|
| Fundador 01 | |
| Nome: André Luís Nakada Oliveros | |
| Endereço: Caetano Violante 410 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: nakadinha@hotmail.com | Telefone: (14) 99774-8118 |
| Gerente financeiro | |

| | |
|---|---------------------------|
| Fundador 02 | |
| Nome: Christian Paiva Pereira | |
| Endereço: Waldemar Zampierri 131 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: christian_paiva2012@hotmail.com | Telefone: (14) 99638-7138 |
| Função executiva | |

| | |
|--|---------------------------|
| Fundador 03 | |
| Nome: Erisvaldo Dores da Silva | |
| Endereço: Almirante Barroso 208 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: erisvaldods9@gmail.com | Telefone: (14) 99141-6010 |
| Gerente administrativo | |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| Fundador 04 | |
| Nome: Diogo da Cruz Mata | |
| Endereço: Elói Garcia Primaz 230 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: diogodacruz24@hotmail.com | Telefone: (14) 99826-5669 |
| Telefonista | |

| | |
|--|---------------------------|
| Fundador 05 | |
| Nome: Luiz Eduardo Lopes da Silva | |
| Endereço: Abel Ferreira Leite 665 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: Duzinhu-@hotmail.com | Telefone: (14) 99672-1055 |
| Secretario | |

| | |
|--|---------------------------|
| Fundador 06 | |
| Nome: Taiza Raquel dos Santos Bertoluce | |
| Endereço: R. Miguel Gantus, 243 BL B Apto 31 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: tabertoluce@gmail.com | Telefone: (14) 99717 5972 |
| Função comercial (marketing) | |

| | |
|--|--------------------------|
| Fundador 07 | |
| Nome: Thainá Gonçalves Castelan | |
| Endereço: João Capioto 250 | Cidade/Estado: Tupã/ SP |
| E-mail: tah_thaina.jc@hotmail.com | Telefone: (14) 9803 7074 |
| Gerente administrativo | |

3.2.2. Experiência Profissional e Atribuições

André Luís Nakada Oliveros, brasileiro, solteiro, 35 anos, morador na cidade de Tupã S.P, 2º grau completo, formado em Técnico em Mecânica pelo SENAI, atualmente cursando no ano de 2017, Administração na Etec Professor Massuyuki Kawano, funcionário da empresa Solda Técnica Paulista em Tupã.

Christian Paiva pereira, brasileiro, solteiro, 22 anos, morador na cidade de Tupã S.P, 2ºGrau completo, atualmente cursando Administração na Etec Professor Massuyuki Kawano.

Erisvaldo Dores da Silva, brasileiro, casado, 32 anos, morador na cidade de Tupã SP, ensino médio completo, atualmente cursando no ano de 2017, Administração na Etec Professor Massuyuki Kawano funcionário da empresa Corbari engenharia em Tupã.

Diogo Da Cruz Mata, Brasileiro, solteiro, 22 anos, morador da cidade de tupã (SP), cursando técnico de administração na etec Professor Massuyuki Kawano, funcionário da empresa EDP Enéias e Diogo Pinturas (Pintor).

Luiz Eduardo Lopes da Silva, Brasileiro, solteiro, 17 anos, morador da cidade de Tupã (SP), cursando técnico de administração na etec Professor Massuyuki Kawano, funcionário da empresa Frambelar Movéis (montador de moveis).

Taiza Raquel dos Santos Bertoluce, brasileira, solteira, 33 anos, moradora na cidade de Tupã (SP), formada pela Fadap/Fap no ano de 2011 em Enfermagem com especialização em Enfermagem em Segurança do trabalhador, atualmente cursando no ano de 2017, Administração na Etec Professor Massuyuki Kawano, funcionária da empresa operadora TIM, função de consultora de vendas, com experiência profissional na área administrativa entre outras não ligadas ao ramo da pesquisa.

Thainá Gonçalves Castelan. Brasileira, solteira, 22 anos, atualmente cursando técnico em administração na Etec Professor Massuyuki Kawano, funcionária da empresa Sercon Serviços Contábeis como escrituraria.

3.3. DADOS DO EMPREENDIMENTO

Nome da Empresa/Nome Fantasia: Click Qualidade

CNPJ 52.555.555/0001-58

3.3.1. Missão e Visão da Empresa

Missão: atender com excelência as demandas dos clientes através do desenvolvimento do aplicativo, e serviços que possam prover facilitadores indispensáveis na gestão de qualidade do serviço prestado.

Visão: ser uma empresa de referência em tecnologia, relacionada a avaliação de serviços prestados por autônomos, reconhecida como a melhor opção para clientes colaboradores e parceiros pela qualidade do nosso serviço prestado e relacionamento com o cliente.

3.3.2. Setor de Atividade

Esta empresa visa à criação de um aplicativo voltado a prestação de serviço, buscando melhorar a qualidade de serviço autônomo especializado na construção civil, dando oportunidade a todos que se interessarem desenvolver profissionalmente na área da construção civil, adquirindo novos conhecimentos, habilidades e atitudes.

3.3.3. Forma Jurídica

A empresa será constituída como LTDA ME, com faturamento de até 360.000,00 anual terá 07 sócios com um capital social de 70.000,00 dividido em 07 quotas de 10.000,00 para cada sócio.

3.3.4. Enquadramento Tributário

A empresa será optante pelo Simples Nacional, pois o faturamento será até 360.000,00 anuais, CNAE e permitido por lei para ser enquadrada no simples nacional.

3.4. CAPITAL SOCIAL

| Nomes do Fundador | Valor do Capital Integralizado |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| André Luis Nakada Oliveros | R\$10.000,00 |
| Christian Paiva Pereira | R\$10.000,00 |
| Erisvaldo Dores da Silva | R\$10.000,00 |
| Diogo da Cruz Mata | R\$10.000,00 |
| Luiz Eduardo Lopes da Silva | R\$10.000,00 |
| Thainá Gonçalves Castelan | R\$10.000,00 |
| Taiza Raquel dos Santos Bertolucci | R\$10.000,00 |

3.5. FONTE DE RECURSOS

Os recursos necessários para abertura da empresa serão 4 computadores, 3 ar condicionado, 4 mesas, 10 cadeiras, 3 telefones, 6 armários, 7 celulares, e 01 servidor, e para desenvolvimento de aplicativo será necessário uma empresa de desenvolvimento ou um designer/programador profissional. Estes materiais serão adquiridos através de recursos gerados por financiamento bancário.

3.6. ANÁLISE DE MERCADO

3.6.1. Análise dos Clientes

Dentro deste setor de segmento, nosso público alvo este envolvido os profissionais autônomo na área da construção civil, tais como: pedreiro, azulejista, carpinteiro, pintor, encanador/eletricista. São estas categorias que

irão utilizar o projeto, visando sempre melhorar a qualidade de seus serviços prestados aos seus clientes.

3.6.2. Análise dos Concorrentes

| | Qualidade do Produto/Serviço | Preço | Condições de Pagamento | Atendimento | Serviços Oferecidos |
|-------------------------------------|---|--|--|--------------------|---|
| Concorrente 01 Autocad360 | <p>O aplicativo AutoCAD 360 é simples de ser utilizado e pode ser aplicado nos mais diversos tipos de obras. Ele permite a criação de desenhos técnicos e a edição e visualização de arquivos e projetos, sendo uma ferramenta extremamente versátil.</p> <p>Uma grande vantagem do aplicativo é que ele pode ser acessado tanto em smartphones e tablets, quanto em computadores, facilitando bastante o trabalho.</p> | Gratuito para download no play store e app store | Boleto mensal ou pelo cartão de credito. | Plataforma android | Além das funções de gerenciamento de arquivos, o app possui uma infinidade de ferramentas de edição, como zoom e a possibilidade de ver arquivos em 2D ou 3D, mesmo de um smartphone. |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---------------------------|--|
| <p>Concorrente 02</p> <p>Constructapp</p> | <p>“A melhor parte do Construct App é conseguir ter uma visão sobre o gerenciamento da empresa como um todo. Nós reduzimos as sobras de materiais ao usar o aplicativo para controlar a entrada e saída de produtos e também o tempo das visitas de campo, onde ele é usado para o relatório fotográfico e manter o acompanhamento do processo”</p> | <p>Gratuito para download no play store e app store</p> | <p>Boleto mensal ou pelo cartão de credito.</p> | <p>Plataforma android</p> | <p>Compartilhar registros fotográficos detalhados de plantas atualizadas com todos os responsáveis pela obra.</p> |
| <p>Concorrente 03</p> <p>Construction masterpro</p> | <p>A Construction Master Pro é uma calculadora de matemática de construção de polegadas e polegadas avançada, com poderosas soluções integradas, perfeitas para completar layouts, planos, lances e estimativas.</p> | <p>78,99 play store</p> | <p>Boleto mensal ou cartão de credito.</p> | <p>Plataforma android</p> | <p>Permite que o usuário faça cálculos avançados de maneira rápida, ideal para situações de emergências ou conferencias de medidas de serviços executados.</p> |

Conclusão da Análise dos Concorrentes:

Nesse ramo de pesquisa de app voltado para construção civil, foram encontrados aplicativos que servem como meio de análise para suporte e realizações das obras. Neste caso eles são concorrentes indiretos com relação ao aplicativo da pesquisa. O acesso do aplicativo para o cliente final será gratuito, já para nosso cliente que irá comprar a plataforma feita para ser avaliado será cobrado um valor.

3.6.3. Análise dos Fornecedores

| Nome do Fornecedor | Descrição do Item | Preço | Condições de Pagamento | Prazo de Entrega | Localização do Fornecedor |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Tecsoft | Empresa de tecnologia | 4.000,00 a 5.000,00 | Parcelado no cartão | 1 ano | Tupã - Sp |

3.7. PLANO DE MARKETING

3.7.1. Descrição dos Principais Produtos ou Serviços

O serviço prestado trata – se de um aplicativo que permite avaliar e classificar os tipos de profissionais autônomos no mercado. O autônomo será cadastrado e o cliente dele irá avaliar o serviço prestado, através dessa análise, o profissional vai ganhando resultados e acumulando pontos e aumentando sua classificação no ranking dos profissionais.

3.7.2. Preço

O uso do aplicativo será gratuito para o consumidor final, a forma de cobrança implica em pagamento de divulgação de algumas lojas de matérias de construções no valor de R\$200,00 por anúncio com tempo estimado de 30 segundos por cada anúncio. Outro meio de cobrança será por click em cada propaganda com custo estimado de R\$ 0,50 centavos por click. Também será cobrado o destaque do profissional no aplicativo no valor de R\$ 100,00 por mês para o profissional se manter em um lugar privilegiado no aplicativo.

| Tabela de valores | |
|--------------------------|------------------|
| Anuncio e propaganda | R\$ 200,00 meses |
| Valor por click | R\$ 0,50 |
| Destaque profissional | R\$ 100,00 meses |

3.7.3. Estratégias Promocionais

Os tipos de estratégias estão em forma de destacar o profissional que subir mais rápido na classificação do ranking.

Aquele profissional que durante um período receber mais pontuação, o mesmo receberá uma gratificação através de um desconto em sua mensalidade.

Também a empresa que tiver interesse em se destacar no aplicativo junto com os profissionais, será cobrada uma taxa mensal para que eles possam divulgar melhor o seu espaço.

3.7.4. Estrutura de Comercialização

A estrutura será composta de um profissional da área de T.I (Técnico em informática) e pelos criadores do aplicativo, quando ocorrer a necessidade de um suporte técnico, o mesmo será atendido.

As vendas acontecerão de forma direta, ou seja, o aplicativo será vendido para os profissionais que tiverem interesse de se destacar no mercado na área da construção civil.

3.7.5. Localização da Empresa

| | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Endereço da Empresa: Coroados, 556. | |
| Bairro: Centro | Cidade/Estado : Tupã -SP |
| Telefone/Fax: 14 3496 2050 | |

A empresa possui um local físico, situado na Rua Coroados, 556, centro, sendo necessário o local físico apenas para abertura da empresa mediante a junta comercial. Este local físico não possui extrema importância, pois se trata de um projeto voltado para um aplicativo móvel.

3.8. PLANO DE OPERACIONAL

3.8.1. Layout ou Arranjo Físico 1



3.8.2. Capacidade Produtiva

O aplicativo terá capacidade de cadastro de clientes num total diário de 15 cadastros por dia totalizando 450 cadastros mensais. Sendo que o programa nos oferece uma capacidade máxima de até 6 mil cadastros de clientes.

3.8.3. Necessidade de Pessoal

| Cargo | Função | Qualificação Necessária |
|---------------------|---|--------------------------------|
| Gerente Financeiro | Responsável pelas finanças | Técnico em administração |
| Executiva | Responsável pelo planejamento | Técnico em administração |
| Administrativo | Administrador | Técnico em administração |
| Telefonista | Atendente | Técnico em administração |
| Secretario Vendedor | Realiza serviços administrativos em geral | Técnico em administração |
| Marketing | Divulgação do produto | Técnico em administração |
| Administrativo | Gestão financeira | Técnico em administração |

3.9. PLANO DE CUSTOS/FINANCEIRO

3.9.1. Custo Fixo

| CUSTOS FIXOS | |
|------------------------|---------------------|
| Custos | Valores |
| Aluguel | R\$ 700,00 |
| IPTU | R\$ 150,00 |
| Consumo de combustível | R\$100,00 |
| Despesas | R\$ 420,00 |
| Despesas de escritório | R\$ 150,00 |
| Manutenção do prédio | R\$100,00 |
| Total | R\$ 1.620,00 |

Valor mensal das despesas fixas = R\$ 1.620,00

Horas mensais trabalhadas = 220 horas

Custo Fixo = 1.620,00

Custo Fixo = R\$ 1.620,00 ÷ 220 horas

Custo Fixo = R\$ 7,36 por hora

3.9.2. Custo Variável

| CUSTOS VARIÁVEIS | |
|-------------------------|--------------------|
| Custos/Impostos | Porcentagem |
| Simple nacional | 6% |
| Total | 6% |

Então, se o preço de seu serviço for de R\$ 62,62, mais 7,36, total 69,98 incidirá sobre ele 6% de impostos num total de R\$ 4,20 de custo variável por serviço de impostos.

3.9.3. Custo do produto vendido

Custo total do serviço = R\$ 74,18 por hora resultada de (R\$ 62,62 + R\$ 7,36 + R\$ 4,20).

| | QTDE | DE | TEMPO | POR | TOTAL | DE |
|--------|----------|----|------------|-----|-------|----|
| | CADASTRO | | CADASTRO | | HORAS | |
| VENDAS | 440 | | 30 minutos | | 176 | |

| CUSTOS | DAS | TOTAL | DE | CUSTO | DA | CUSTO TOTAL |
|-----------------------|-----|-------|----|-------|----|------------------|
| HORAS | | HORAS | | HORA | | |
| Cadastro Novo | | 176 | | 74,18 | | 13.055,68 |
| Click | | 30 | | 74,18 | | 2.225,40 |
| Destaque Profissional | | 14 | | 74,18 | | 1.038,52 |
| CUSTO MENSAL | | | | | | 16.319,60 |

APURAÇÃO DO RESULTADO

| | |
|------------------------|----------------|
| VENDAS MENSAIS TOTAIS | R\$ 88.000, 00 |
| (-) CUSTO MENSAL TOTAL | R\$ 16.319,60 |
| LUCRO DO MÊS | R\$ 71.680,40 |

3.9.4. Margem de contribuição

| MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA | |
|---------------------------------|------------|
| Custos | Valores |
| Receita Total (preço de venda) | R\$ 200,00 |
| Custos variáveis unitários | R\$ 37,09 |
| MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO | R\$ 162,91 |

3.9.5. Ponto de Equilíbrio

O ponto de equilíbrio representa o quanto sua empresa precisa faturar para pagar todos os seus custos em um determinado período. Utilizando as fórmulas a seguir, você pode calcular o ponto de equilíbrio em faturamento.

$$\text{Índice da margem} = \frac{88.000,00 - 29.400,80}{88.000,00}$$

$$\text{De contribuição} = \frac{88.000,00}{88.000,00}$$

$$\text{Índice da Margem de Contribuição} = \frac{58.599,20}{88.000,00} = 66,59$$

$$\text{PE (Ponto de Equilíbrio)} = \frac{1.620,00}{66,59}$$

$$= 24.341,66$$

$$\text{PE} = \text{R\$ } 1.988,82$$

Ou seja, no mês para não ter nem lucro nem prejuízo a empresa precisa vender/faturar.

R\$ 1.988,82. Acima disso passa a ter lucro.

3.10 AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

| | Fatores Internos (Controláveis) | Fatores Externos (Incontroláveis) |
|---------------|---|--|
| Pontos Fortes | <p>Forças</p> <p>Preço acessível para utilização do aplicativo.</p> <p>Facilidade de acesso.</p> <p>Fidelidade do cliente na utilização do aplicativo.</p> <p>Publico variado.</p> <p>Indicação de avaliação de serviço.</p> | <p>Oportunidades</p> <p>Expansão do aplicativo em varias regiões do Brasil</p> <p>Lançar novas estratégias de marketing.</p> <p>Certificar e classificar um bom profissional no mercado.</p> <p>Oferecer profissionais qualificados.</p> <p>Disponibilizar novas atualizações.</p> |
| | Fraquezas | Ameaças |
| Pontos Fracos | <p>Atraso na tecnologia e no processo de pesquisa e desenvolvimento.</p> <p>Falta de competência dos profissionais para utilizar o aplicativo.</p> <p>Falta de argumentação e convencimento do aplicativo.</p> <p>Falta de informação e complementos no aplicativo.</p> | <p>Pessoas sem interesse de avaliação.</p> <p>Globalização do mercado com novos concorrentes.</p> <p>Falta de acesso a internet. Rejeição do aplicativo.</p> <p>Criticas e polemicas sobre o aplicativo.</p> |

Conclusão da Análise SWOT: A matriz swot nos mostra que nossas forças e a oportunidade que o mercado nos apresenta e favorável a implementação desse negocio, já que as nossas fraquezas podem ser neutralizadas com ações e planejamento ao longo do tempo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente o tempo disponível da população brasileira esta ficando cada vez mais escasso, o que faz com que as pessoas deixem de acompanhar pessoalmente os profissionais autônomos envolvidos na área da construção civil quando são solicitados por estas pessoas. Os profissionais autônomos talvez por esta falta de tempo e acompanhamento do cliente na prestação de serviço oferecido por eles muitas vezes deixam de lado a ética profissional oferecendo um serviço de má qualidade assim aumentando os gastos e despesas que foram orçados por estes profissionais tendo ainda um grande risco de seu serviço não ser entregue no período estipulado lesando ainda mais o seu cliente. Analisando todos estes problemas apresentados resolvemos criar um aplicativo que visa minimizar ou ate mesmo zerar estes impactos causados por estes maus profissionais autônomos envolvidos na construção civil.

A empresa se comprometera a oferecer um aplicativo no ramo da gestão de qualidade do serviço autônomo na construção civil disponibilizando um ranking destes profissionais onde os mesmos serão avaliados pelos próprios clientes no qual o seu serviço foi prestado facilitando assim a outros clientes que não sofram com maus profissionais envolvidos nas suas obras.

Através de pesquisas viabilizamos que a criação deste aplicativo seria de grande importância e utilidade por se tratar de um projeto totalmente inovador na área da construção civil facilitando muito a vida dos usuários do aplicativo que buscam bons profissionais assim como este aplicativo será de grande importância para os profissionais autônomos da construção civil dando-lhes a oportunidade de sempre estarem se aperfeiçoando dentro da sua área de trabalho para que seu nome não fique em uma má colocação dentro do ranking oferecido pelo aplicativo.

Foi aplicada uma pesquisa de campo entre alunos e funcionários da ETEC Prof. Massuyuki Kawano, e através da apuração dos resultados pudemos constatar que desenvolvimento do aplicativo teria uma boa aceitação no mercado. Também pelo fato do serviço ser algo inovador no mercado brasileiro, não sendo possível fazer comparação com nenhum outro

concorrente do mesmo segmento onde atuaremos. Sendo assim, a proposta é viável para o consumidor, em termos de valores e comodidade, e ao mesmo tempo lucrativo para a empresa.

Portanto, é certo que a empresa seria aplicável ao mercado, já que apresenta um conceito de trabalho moderno, seguindo o ritmo de vida atual das pessoas, oferecendo praticidade e agilidade e produtos que não são encontrados com facilidade proporcionando melhora na saúde do indivíduo.

REFERÊNCIAS

MOREIRA, D. A. **Administração da produção e operações**. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

OLIVEIRA, S. T. **Ferramentas para o aprimoramento da qualidade**. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

REIS, Palmyra F.; MELHADO, Silvio B. Implantação de sistemas de gestão da qualidade em empresas de construção de edifícios. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, VII, 1998, Florianópolis. Anais... Florianópolis-SC, 1998. p. 619-626.

APÊNDICE A – MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO SOCIAL DE SOCIEDADE
EMPRESÁRIA LIMITADA

CLICK QUALITY LTDA ME

Pelo presente instrumento particular de contrato social, André Luis Nakada Oliveros, brasileiro, solteiro, maior, empresário, portador do CPF nº 426.189.697.12 e da cédula de identidade RG nº 48.508.786.79, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Caetano violante nº 41, Parque Ipanema, CEP: 17.602.151, nesta cidade de Tupã/SP, e Christian Paiva Pereira, brasileiro, solteiro, maior, empresário, portador do CPF nº 440.565.818.86 e da cédula de identidade RG nº 41.267.237.6, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Waldemar Zampierre nº 31, Nova Tupã, CEP 17.610-412 nesta cidade de Tupã/SP, e Diogo da Cruz Mata, brasileiro, solteiro, maior, empresário, portador do CPF nº 458.789.698-12, e da cédula de identidade nº 78.405.968-6, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado a Rua Elói Garcia Primas, 230, Coab Cris, CEP: 17.602.040, nesta cidade de Tupã/SP, e, Erisvaldo Dores da silva, brasileiro, casado, maior, empresário, portador do CPF nº 846.789.697.19 e da cédula de identidade RG nº 18.708.286.89, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Almerante Baroso nº 208, Vila Independência, CEP: 16.65.420, nesta cidade de Tupã/SP, e Luiz Eduardo Lopes da Silva, brasileiro, solteiro, maior, empresário, portador do CPF nº 789.178.677.12 e da cédula de identidade RG nº 76.108.986.99, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Abel Ferreira Leite, nº 665, Jardim Ideal, CEP: 17603-050, nesta cidade de Tupã/SP, e Taiza Raquel dos santos bertoluce, brasileira, solteira, empresária, portadora do CPF nº 786.179.697.18 e da cédula de identidade RG nº 11.888.786.79, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado na Rua corados nº 481, centro, CEP 17.600-270 nesta cidade de Tupã/SP, e, Thainá Gonçalves Castelan brasileira, solteira, maior, empresário, portador do CPF nº 116.189.187.12 e da cédula de identidade RG

nº45.518.786.79, expedida pela SSP/SP, residente e domiciliado na Rua Joao Capioto nº 250, parque Ipiranga, CEP: 17.602-040, nesta cidade de Tupã/SP, tem entre si justos e contratados constituírem uma sociedade empresária limitada, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes, que mutuamente aceitam e outorgam, a saber:

1 - A sociedade girará sob a denominação social e terá sede e domicilio na Rua Coroados nº 556, Centro, nesta cidade de Tupã/SP, CEP.

2 - A sociedade terá por objetivo social o ramo de atividade.

3 - O capital social será de R\$ 70.000,00 (setenta mil reais), dividido em 70.000 (mil) quotas no valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma, subscrito e integralizado neste ato em moeda corrente do país pelos sócios como segue:

a) : André luís Nakada Oliveros

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

b) : Christian Paiva Pereira

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

c) : Diogo da Cruz mata

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

d) : Erisvaldo Dores da Silva

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

e) : Luiz Eduardo Lopes Da Silva

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

f) : Taiza Raquel dos Santos Bertoluce

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

g) : Thainá Gonçalves Castelan

- -Possuidor de 10.000 (dez mil) quotas no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

4 - A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas ambos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

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

6 - A sociedade iniciará suas atividades em de 2017 e seu prazo de duração é por tempo indeterminado.

7 - A administração da sociedade será exercida pelo sócio André Luis Nakada, assinando isoladamente, e exclusivamente para os negócios da própria sociedade, com poderes e atribuições de assumir todas as operações da firma, representando a mesma ativa, passiva, judicial e extrajudicialmente, autorizado o uso da denominação social, ficando-lhe vedado, no entanto, seu uso em atividades estranhas aos interesses sociais ou assumir obrigações seja em favor de qualquer dos quotistas ou de terceiros.

Parágrafo único- Nos casos jurídicos em nome da sociedade, que importarem em alienação, oneração a qualquer título de bens imóveis pertencentes à sociedade, haverá a necessidade da assinatura de ambos os sócios.

O sócio administrador André Luis Nakada terá direito a uma retirada mensal a título de “pró-labore”, cuja importância será fixada de comum acordo, dentro dos limites permitidos por lei e das possibilidades financeiras da

sociedade, importância essa que será levada a débito da conta de despesas gerais da sociedade.

8 - Ao término de cada exercício social, em 31 de dezembro, o sócio administrador prestará contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resultado econômico, cabendo aos sócios, na proporção de suas quotas, os lucros ou perdas apuradas.

9 - Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administradores quando for o caso.

10 - A sociedade poderá a qualquer tempo, abrir ou fechar filial ou outra dependência, mediante alteração contratual assinada por ambos os sócios.

11 - Falecendo ou interditado qualquer sócio, a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores e o incapaz. Não sendo possível ou inexistindo interesse destes ou do sócio remanescente, o valor de seus haveres será apurado e liquidado com base na situação patrimonial da sociedade, à data da resolução, verificada em balanço especialmente levantado, e pago em 12 (doze) parcelas mensais e consecutivas de igual valor, sem juros, sendo a primeira 90 (noventa) dias após a sua retirada da sociedade.

Parágrafo único: O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação a seus sócios.

12 - O sócio que desejar retirar-se da sociedade deverá notificar sua resolução por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias e seus haveres serão pagos de acordo com o disposto na cláusula (XII) décima segunda.

13 - O sócio André Luis Nakada, declara, sob as penas da lei, de que não está impedido de exercer a administração da sociedade, por lei especial,

ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrar sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade.

14 - A regência supletiva da sociedade empresária limitada dar-se-á pelas normas regimentais da sociedade anônima, Lei nº 6.404/76.

15 - Fica expresso que os sócios não respondem subsidiariamente pelas obrigações sociais, conforme remissão determinada pelo artigo nº 1.054 ao artigo nº 997 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002).

16 - Fica eleito o foro desta cidade e comarca de Tupã/SP, para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento, na presença de (02) duas testemunhas abaixo assinadas, em 03 (três) vias de igual teor e forma, destinando-se a primeira delas o arquivamento na JUCESP, para que produza seus reais e legais efeitos.

Tupã (SP), 27 setembro de 2017.

Andre Luis Nakada
CPF: 45.047.896-9

Christian Paiva
CPF: 47.508.996-1

Crc: 4178742154-2

Diogo da Cruz Mata
CPF: 98.107.816-2

Advogado: Arthur Lopes
Bitencourt: 47.787.545-8

Erisvaldo Dores da Silva
CPF: 77.047.896-7

Luis Eduardo Lopes da Silva
CPF: 11.047.896-9

Taiza Raquel dos Santos
Bertoluce
CPF: 12.187.796.-9

Thainá Gonçalves Castelan
CPF: 77.508.776-7

Contador: Antonio Jose dos
santos
Cpf: 45.789.784-1

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DA ETEC
PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO**

1. Gênero
 - a) Feminino.
 - b) Masculino.

2. Indique sua faixa etária
 - a) Até 18 anos.
 - b) Entre 19 a 24 anos
 - c) Entre 25 a 34 anos.
 - d) Entre 35 a 39 anos.
 - e) 40 anos ou mais.

3. Como costuma fazer a escolha do profissional autônomo?
Em aberto _____

4. O que levou a contratar um profissional autônomo?
 - a) Indicação de um conhecido.
 - b) Indicação de parente próximo.
 - c) Profissional de qualidade ou nome conhecido.
 - d) Preço mais acessível.

5. Com qual frequência você costuma fazer reparos e adaptações em sua residência?
 - a) Sempre.
 - b) Raramente.
 - c) Às vezes.
 - d) Nunca.

6. Você tem acesso fácil a aplicativos de celular/ tablets?
 - a) Sempre.
 - b) Às vezes.
 - c) Raramente.
 - d) Nunca.

7. Você acessaria um aplicativo para avaliar o prestador de serviço?
 - a) Sim utilizaria.
 - b) Não utilizaria.
 - c) Só se fosse necessário.
 - d) Nunca.

8. Você acessaria o aplicativo para conseguir informações sobre os serviços prestados pelos autônomos?
 - a) Extremamente provável.
 - b) Muito provável.
 - c) Moderadamente provável.

d) Pouco provável.

9. Você acredita que o aplicativo seria prestativo ao cliente?

- a) Muito prestativo.
- b) Moderadamente prestativo.
- c) Pouco prestativo.
- d) Nada.

APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS

