

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

DANIELE EVANGELISTA DOS SANTOS
JHENIFER FERNANDA GUSMÃO MARQUES
KELY LETICIA DEZANI
KETLIN RAFAELA DE BARROS GAMA

GERENCIAMENTO DA TERCEIRIZAÇÃO: gestão da qualidade em serviços.

Tupã - SP
2015

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

DANIELE EVANGELISTA DOS SANTOS
JHENIFER FERNANDA GUSMÃO MARQUES
KELY LETICIA DEZANI
KETLIN RAFAELA DE BARROS GAMA

GERENCIAMENTO DA TERCEIRIZAÇÃO: gestão da qualidade em serviços.

Trabalho apresentado à ETEC Prof. Massuyuki Kawano, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

Orientador: Prof. Esp. Dercílio Volpi Júnior.

Tupã - SP
2015

ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

**DANIELE EVANGELISTA DOS SANTOS
JHENIFER FERNANDA GUSMÃO MARQUES
KELY LETICIA DEZANI
KETLIN RAFAELA DE BARROS GAMA**

GERENCIAMENTO DA TERCEIRIZAÇÃO: gestão da qualidade em serviços.

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Administração.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Esp. Dercílio Volpi Júnior
Orientador

Prof^a. Esp. Renata Miranda Duarte
Avaliadora

Prof^a. Juliana Delgado Martins
Avaliadora

Douglas Belo Bernardi
Empresário Avaliador

Tupã, 30 de Novembro de 2015.

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 idéias e o conteúdo do mesmo.

Dedicamos esse trabalho aos nossos pais, familiares, nosso Professor e Orientador Dercílio Volpi Junior e os verdadeiros amigos que sempre estiveram ao nosso lado nos apoiando durante todos os momentos difíceis dessa trajetória que nos levou a tão sonhada conquista.

Agradecemos a Deus por nossas vidas e a oportunidade de concretizar esse objetivo.

A ETEC Prof. Massuyuki Kawano por propiciar o ambiente necessário para nossa aprendizagem e conseqüentemente por nosso desenvolvimento pessoal e profissional.

Aos Docentes do Curso Técnico de Administração pela generosidade depositada em todos os momentos de compartilhamento de seus conhecimentos profissionais e humanos.

"O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis"

José de Alencar

RESUMO

Introdução: Gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços terceirizados, gestão da qualidade em serviços nas áreas de hidráulica, elétrica, alvenaria e limpeza. **Objetivos:** O objetivo é propor uma melhoria na prestação de serviços terceirizados oferecendo qualidade, comodidade e confiança, procurando atender as necessidades atuais ou futuras e a superação das expectativas dos clientes quanto à confiança, praticidade, de forma segura, com um valor justo e acessível, na qualidade e no tempo certo. **Metodologia/Desenvolvimento:** Trabalho desenvolvido com base em pesquisa literária e bibliográfica, bem como a utilização do modelo de negócios CANVAS para identificar a viabilidade de implantação do negócio. **Resultados:** A pesquisa mostrou que apesar da grande demanda por este tipo de profissionais, há uma enorme dificuldade em encontrar mão de obra de qualidade e confiança, o que deixa as pessoas insatisfeitas com a qualidade do serviço prestado. **Considerações Finais:** Conclui-se que o mercado de trabalho tem uma ampla área para se atuar, mas faltam trabalhadores capacitados para exercer as funções exigidas, nossa empresa conseguirá driblar este problema oferecendo estudo e qualificação aos nossos profissionais. Com o cenário econômico na área de prestação de serviços e a procura por profissionais qualificados estar em ascensão devido a falta de tempo das pessoas e a falta de mão de obra qualificada, nossa empresa terá grande sucesso, pois ofereceremos serviços com qualidade, prestado por profissionais qualificados.

Palavras-chave: Serviços, mão de obra, qualidade, terceirização, especialização.

MANAGEMENT OUTSOURCING: quality management service.

ABSTRACT

Introduction: Managing a company providing outsourced services, quality management services in the areas of hydraulics, electrical, masonry and cleaning. **Objectives:** The objective is to propose an improvement in the provision of outsourced services offering quality, convenience and confidence to meet its current and future needs and exceeding customer expectations for reliability, practicality, safely, with a fair and affordable price, quality and on time. **Methodology/Development:** Work carried out on the basis of literary and literature, as well as the use of CANVAS business model to identify the feasibility of the business deployment. **Results:** The survey showed that despite the great demand for such professionals, there is a huge difficulty in finding quality workmanship and reliability, which leaves people dissatisfied with the quality of service. **Final Thoughts:** We conclude that the labor market has a wide area to act, but lack skilled workers to perform the required functions, our company get around this by offering study and training to our employees. With the economic scenario in the area of services and the demand for qualified professionals to be on the rise due to lack of time people and the lack of skilled labor, our company will have great success because we offer quality services, provided by professionals qualified.

Keywords: Services, labor, quality, sourcing, specialization.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Página inicial do site da empresa.....	25
Figura 02: Página do site sobre a empresa.....	26
Figura 03: Página do site com o contato da empresa.....	26
Figura 04: Layout físico da empresa 3D.....	27
Figura 05: Layout fachada da empresa 3D.....	28
Figura 06: Layout superior externo lateral da empresa 3D.....	28
Figura 07: Layout superior externo da empresa 3D.....	29
Figura 08: Layout superior interno da empresa 3D.....	29
Figura 09: Layout interno da empresa 3D.....	30
Figura 10: Layout externo da empresa 3D.....	30
Figura 11: Layout corredor interno da empresa 3D.....	31
Figura 12: Layout recepção da empresa 3D.....	31
Figura 13: Layout fachada frontal da empresa 3D.....	32

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. PLANO DE NEGÓCIOS	17
2.1. SUMÁRIO EXECUTIVO.....	17
2.2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA.....	18
2.3. DADOS DOS FUNDADORES E EMPRESÁRIOS	18
2.3.1. Experiência Profissional e Atribuições.....	18
2.4. DADOS DO EMPREENDIMENTO	19
2.4.1. Missão e Visão da Empresa.....	19
2.4.2. Setor de Atividade	19
2.4.3. Forma Jurídica	19
2.4.4. Enquadramento Tributário.....	20
2.5. CAPITAL SOCIAL.....	20
2.6. FONTE DE RECURSOS	20
2.7. ANÁLISE DE MERCADO	20
2.7.1. Análise dos Clientes	20
2.7.2. Análise dos Concorrentes.....	22
2.7.3. Análise dos Fornecedores	23
2.8. PLANO DE MARKETING	24
2.8.1. Descrição dos Principais Produtos e Serviços	24
2.8.2. Preço	24
2.8.3. Estratégias Promocionais.....	24
2.8.4. Estrutura de Comercialização	27
2.8.5. Localização da Empresa	27
2.9. PLANO OPERACIONAL	27
2.9.1. Layout ou Arranjo Físico.....	27
2.9.2. Capacidade Produtiva	32
2.9.3. Necessidade de Pessoal.....	33
2.10. PLANO FINANCEIRO	34
2.10.1. Custos do Serviço	34
2.10.2. Custos Fixos.....	36
2.10.3. Custos Variáveis.....	36
2.10.4. Apuração Custo Total do Serviço.....	37
2.11. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA.....	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS	40
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO – PESQUISA DE CAMPO	41
APÊNDICE B – TERMO DE CONTRATO SOCIAL	42
APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS	45

1. INTRODUÇÃO

Os principais problemas encontrados pelas empresas hoje em dia é a falta de mão de obra qualificada. Podemos observar que o mercado de trabalho tem uma ampla área para se atuar, mais faltam trabalhadores capacitados para exercer as funções que as empresas exigem.

O princípio dessa dificuldade está na carência do sistema público de ensino e a falta de valorização da escola e de cursos técnicos. O desinteresse humano é outro problema, no Brasil muitos jovens saem da escola com dificuldade de realizar cálculos simples, esse jovem não terá interesse de fazer uma faculdade, de seguir uma carreira.

Esse problema pode acarretar muitos outros pela frente, pois com essa escassez de mão de obra qualificada, as empresas se veem obrigadas a contratarem trabalhadores sem nenhum conhecimento para atuar em diversas áreas de suas empresas, influenciando diretamente na sua concorrência, qualidade do produto e serviços prestados.

Outros problemas enfrentados com a escassez de talentos é a redução da capacidade de atender adequadamente os clientes, a queda da produtividade, maior rotatividade de funcionários e a falta de mão de obra qualificada dificulta a criação e inovação de novos produtos e serviços.

Então nos perguntamos, o que fazer para solucionar esse problema? Claro que não tem como solucionar de um dia para o outro, mais teríamos que unir esforços para que esses trabalhadores tenham a oportunidade de estudo e qualificação.

Baseado nessas informações surge os seguintes questionamentos:

- Não estimular funcionários causa falta de interesse e má qualidade no serviço?
- As empresas não têm hábito de fazer um treinamento específico com os funcionários conseqüentemente à pessoa não estarão 100% apto para exercer sua função?
- A falta de mão de obra qualificada e de conhecimento influencia no desenvolvimento e crescimento da empresa?

- A procura por profissões melhor remunerada influencia na falta de mão de obra em profissões que oferecem salários mais baixos?

Nosso objetivo geral será propor uma melhoria na prestação de serviços terceirizados oferecendo qualidade, comodidade e confiança, nas áreas de hidráulica, elétrica, alvenaria e de limpeza. Abaixo segue objetivos específicos, que é com esses objetivos que vamos alcançar nosso objetivo geral.

- Constituir uma empresa para a prestação de serviços terceirizados;
- Analisar se há profissionais qualificados no mercado de trabalho;
- Dar todo e qualquer suporte aos profissionais contratados pela empresa;
- Realizar cursos de capacitação e treinamento;
- Estabelecer um padrão de qualidade e eficiência;
- Fazer com que nossos clientes tenham total segurança em relação ao serviço prestado;
- Prestar um serviço de qualidade;

O cenário econômico na área de prestação de serviços, e a procura por profissionais qualificados estão aumentando cada vez mais, pois o maior problema hoje em dia é a falta de tempo das pessoas.

Há uma grande dificuldade em encontrar mão de obra qualificada e de confiança, muitos profissionais autônomos que realizam este tipo de trabalho não se preocupam em prestar um serviço de qualidade, com rapidez e segurança.

Um novo fator aumentou ainda mais a procura pelo serviço terceirizado, a nova lei da empregada doméstica, pois agora ficou mais caro para o empregador contratar este serviço.

Todos estes fatores tornam a proposta viável, pois a procura por estes tipos de serviços terceirizados está em ascensão.

O processo de globalização, aliado à redução de custos e à necessidade estratégica das empresas de se concentrarem em suas próprias atividades, contribuíram para o aumento da terceirização nas corporações. A terceirização é o processo de uma empresa passar a outros – seja uma empresa distinta, uma cooperativa ou trabalhadores autônomos – atividades que não são essenciais ao seu funcionamento, ou seja, que não são parte de suas atividades-fim. O objeto do contrato é a realização de um serviço determinado e específico. Com a terceirização é possível contratar atividades que são melhor executadas por um

prestador de serviço especializado.

A terceirização não é uma prática nova no mundo. Sabe-se que desde a era Feudal era praticada. A divisão de terras, as divisões exercidas entre os senhores feudais e seus vassallos podem ser vista como um processo de terceirização de serviços. Esta prática é vista em todas as épocas e formas de produção, mas se tornou lucrativa a partir da ascensão do capitalismo que pressupõe a venda da força de trabalho dos funcionários em troca de remuneração.

No entanto, a terceirização, como se conhece hoje, sendo praticada entre empresas e outras entidades visando objetivos bem delimitados e com divisão teoricamente bem estabelecida, começou a ser praticada após a II Guerra Mundial, e ainda mais especificadamente, a partir da década de oitenta.

Internacionalmente, é chamada de *Outsourcing*, e sua tradução pode ser bem esclarecedora, é a ideia básica do que se propõe a terceirização. Outsourcing significa em tradução livre “fonte de fora”.

O ritmo mais acelerado aliados a facilidade e velocidade de informação são os maiores motivadores para a busca da terceirização, não se pode esquecer, também, da diminuição de custos. Isto se dá pelo fato de as empresas delegarem a terceiros, funções que ela não é especializada.

Há no Congresso o Projeto de Lei 4.330 que trata sobre a Terceirização, caso esta lei seja aprovada o número de trabalhadores terceirizados deve aumentar. Hoje, somente atividades secundárias podem ser delegadas a outras empresas, como por exemplo, a limpeza e a manutenção de máquinas, o novo projeto abre as portas para que as empresas possam subcontratar todos os seus serviços. Muitos acreditam que o processo é nocivo aos trabalhadores e a sociedade.

Para garantir a sobrevivência das organizações e alcançar vantagens sobre a concorrência, muitas empresas estão buscando melhorar o desempenho organizacional através da Gestão da Qualidade em Serviços. Segundo Paladini (2010, p. 33);

Se a empresa consegue, por exemplo, satisfazer e até mesmo superar as necessidades do consumidor, atendendo a expectativas (que, às vezes, nem sequer haviam sido formuladas), cria-se a figura do “consumidor cativo”, o que significa mercado mais “garantido” e maiores chances de sobrevivência pela empresa.

Apesar dos grandes avanços na economia, e o crescimento na prestação de serviços por profissionais especializados, as pessoas não estão satisfeitas com a qualidade do serviço prestado, por isso o motivo da existência de qualquer organização hoje em dia é a satisfação das necessidades de seus clientes, seja com a prestação de um serviço ou com o oferecimento de um produto. Portanto atender plenamente as necessidades atuais ou futuras e a superação das expectativas dos clientes é o princípio fundamental da gestão da qualidade.

No ambiente de prestação de serviços a gestão da qualidade está concentrada na interação com o usuário, é direcionada para a busca de um contato maior com o cliente, saber quais são seus interesses, preferências, exigências, necessidades, tudo que pode ser relevante no processo de prestação do serviço.

Segundo Paladini (2010, p. 193), “em um primeiro momento a Gestão da Qualidade prioriza a eficácia; a seguir, a eficiência e a produtividade. O conceito elementar da qualidade nesses ambiente, assim, é o da perfeita adaptação do processo ao cliente”. O que interfere no processo de gestão da qualidade no setor de serviços é o fato do cliente poder interferir na execução do serviço. Por isso temos que ter flexibilidade, criatividade e capacidade de se adaptar as expectativas do cliente durante a execução do serviço.

A qualidade de um produto ou serviço tem que atender aos clientes quanto à confiança, praticidade, de forma segura, com um valor justo e acessível, na quantidade e no tempo certo. A qualidade é a vantagem competitiva que uma empresa possui sobre seus concorrentes. Chiavenato e Cerqueira Neto (2003, p. 102); afirmam que "a vantagem competitiva ocorre quando uma empresa supera as demais em determinado aspecto do seu comportamento ou em algumas características de seus bens ou serviços em um mercado".

Em uma organização todos os setores se tornam responsáveis pela qualidade, sejam eles com participação direta ou indireta em sua produção ou prestação.

O problema de oferecer um produto ou prestar um serviço com qualidade, praticidade e segurança é encontrar profissionais qualificados no mercado de trabalho. A qualificação para o trabalho vai muito além da educação básica: “Todos dependerão de conhecimento e de educação além do mínimo. A educação básica será exigida com rigor e possivelmente habilidade em várias funções” (MOTTA, 2000, p. 22). Portanto, o papel das organizações na busca em

satisfazer o cliente começa em encontrar profissionais qualificados ou procurar um meio de qualificar os profissionais contratados. Um meio para isso seria implantar um programa de capacitação para adequar os profissionais desta empresa aos requisitos considerados de qualidade pelos clientes, que são o foco principal de qualquer empresa.

Após esta capacitação é fundamental que a empresa não seja apenas uma prestadora de serviço, mas que tenha como objetivo ser uma fornecedora de soluções.

Para fornecer soluções um contato mais próximo e aberto com o cliente é fundamental, pois é preciso saber o que o cliente está esperando encontrar na sua empresa e o que espera do seu serviço, e você irá analisar de que forma essas expectativas poderão ser alcançadas e até ultrapassadas. E é papel de todos da organização o comprometimento com este objetivo.

Todo este programa de qualidade na prestação do serviço fará com que sua empresa se destaque da concorrência, alcançando um maior número de clientes assíduos e satisfeitos.

A pesquisa escolhida para ser realizada nesse trabalho é classificada como uma pesquisa aplicada, pois esta voltada a resolver o problema existente da falta de mão de obra qualificada.

Quanto aos fins, será utilizado o meio de investigação telematizada e pesquisas de campo e bibliográficas, no qual vamos aplicar questionários. Esses métodos foram escolhidos porque permite identificar como será a aceitação do público quanto ao nosso projeto, e se realmente há essa carência de mão de obra qualificada no mercado.

O público alvo para nosso trabalho serão estudantes de administração, contabilidade, empresários e pessoas interessadas no nosso tema.

O plano de coleta de dados será realizado através de pesquisa de campo, quantitativo, telematizado e pesquisa bibliográfica para gerar os dados necessários para atingir o objetivo do projeto da pesquisa.

O questionário será composto de perguntas definidas com extrema clareza e precisão, e para isso será realizado um questionário com perguntas testes fechadas, que garantiram e serão essenciais para a capacitação dos dados com maior exatidão.

Para assegurar que esteja bem elaborado, antes de ser finalizado e

aplicado ao público alvo, o questionário passará por um rigoroso critério de análise.

Será feita também uma pesquisa em sites, jornais e livros para assim analisar e confirmar se realmente há essa falta de mão de obra qualificada nos serviços que serão prestados de hidráulica, elétrica, de alvenaria e limpeza.

A pesquisa de campo será aberta, pois irá abranger vários tipos de público como líderes de empresas e pessoas aleatórias, como docentes e decentes.

Através dos dados coletados será feita a análise e será demonstrado em gráficos e tabelas com os dados obtidos para um melhor esclarecimento.

2. PLANO DE NEGÓCIOS

2.1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Apesar dos grandes avanços na área de prestação de serviços, as pessoas não estão satisfeitas com a qualidade do serviço prestado, que por muitas vezes é feito pela metade ou de qualquer jeito, por isso o nosso objetivo é satisfazer as necessidades dos nossos clientes quanto à confiança, praticidade, de forma segura, com um valor justo e acessível, na qualidade e no tempo certo.

HELP House não é apenas uma empresa prestadora de serviços terceirizados, mas sim uma empresa fornecedora de soluções. Oferecemos serviços terceirizados nas áreas de hidráulica, elétrica, alvenaria e limpeza com a máxima qualidade e comodidade realizados por profissionais qualificados e de segurança.

Nosso público alvo são pessoas que não tem tempo ou experiência para realizar determinados serviços e procuram praticidade, rapidez e segurança. Empresas públicas e privadas que necessitam de profissionais qualificados para a realização de manutenções e limpezas em geral.

Nossa missão é prestar serviços terceirizados com profissionais qualificados e treinados, garantindo segurança, praticidade e satisfação total de nossos clientes. Nossa visão é ser reconhecida como a melhor empresa brasileira no setor de prestação de serviços terceirizados, alcançando crescimento contínuo, garantindo a satisfação dos nossos clientes e parceiros nos serviços prestados.

2.2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

2.3. DADOS DOS FUNDADORES E EMPRESÁRIOS

Fundador 01	
Nome: Daniele Evangelista dos Santos	
Endereço: Rua Cherentes, 841	Cidade/Estado: Tupã/SP
E-mail: marketing@helphouse.com.br	Telefone: (14) 9776-4300

Atribuição do Fundador 01: Gerente de Marketing

Fundador 02	
Nome: Jhenifer Fernanda Gusmão Marques	
Endereço: Rua Alberto Flumignam, 125	Cidade/Estado: Tupã/SP
E-mail: logistica@helphouse.com.br	Telefone: (14) 99784-7436

Atribuição do Fundador 02: Gerente Logístico

Fundador 03	
Nome: Kely Leticia Dezani	
Endereço: Rua Bahia, 201	Cidade/Estado: Iacri/SP
E-mail: administracao@helphouse.com.br	Telefone: (14) 99826-4063

Atribuição do Fundador 03: Gerente Administrativo

Fundador 04	
Nome: Ketlin Rafaela de Barros Gama	
Endereço: Rua Toshi Yassuda, 27	Cidade/Estado: Pompéia/SP
E-mail: financeiro@helphouse.com.br	Telefone: (14) 99794-1452

Atribuição do Fundador 04: Gerente Financeiro

2.3.1. Experiência Profissional e Atribuições

Perfil do Fundador 01: Formação: Curso Técnico de Administração no Centro Paula Souza/ ETEC Prof^o Massuyuki Kawano. Experiência profissional: Atendente (Balconista).

Perfil do Fundador 02: Formação: Curso Técnico de Administração no Centro Paula Souza/ ETEC Prof^o Massuyuki Kawano; Curso Informática Básica. Experiência profissional: Operadora de Caixa.

Perfil do Fundador 03: Formação: Curso Técnico de Administração no Centro Paula Souza/ ETEC Profº Massuyuki Kawano; Curso de Informática Básico (92 horas). Experiência profissional: Auxiliar de Escritório e Estágio na Agência da Previdência Social (INSS).

Perfil do Fundador 04: Formação: Curso Técnico de Administração no Centro Paula Souza/ ETEC Profº Massuyuki Kawano; Curso Técnico em desenho Mecânico. Experiência profissional como Atendente (Balconista).

2.4. DADOS DO EMPREENDIMENTO

Nome da Empresa/Nome Fantasia: HELP House Serviços Terceirizados
CNPJ: 58.096.824/0001-08

2.4.1. Missão e Visão da Empresa

O propósito da HELP House é prestar serviços terceirizados com profissionais qualificados e treinados, garantindo segurança, praticidade e satisfação total de nossos clientes.

Nossa visão é ser reconhecida como a melhor empresa brasileira no setor de prestação de serviços terceirizados, alcançando crescimento contínuo, garantindo a satisfação dos nossos clientes e parceiros nos serviços prestados.

2.4.2. Setor de Atividade

A empresa atuará no Setor de Serviços. Na prestação de serviços de terceirizados nas áreas de hidráulica, elétrica, alvenaria e limpeza.

2.4.3. Forma Jurídica

A empresa possuirá formação jurídica LTDA, que é a sigla para limitada, e refere-se a um tipo de sociedade empresarial, organizada por quotas, onde cada um possui uma responsabilidade limitada.

2.4.4. Enquadramento Tributário

Será enquadrada no Simples Nacional, que é um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar n 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.5. CAPITAL SOCIAL

Nomes do Fundador	Valor do Capital Integralizado
Daniele Evangelista dos Santos	R\$ 80.000,00
Jhenifer Fernanda Gusmão Marques	R\$ 80.000,00
Kely Leticia Dezani	R\$ 80.000,00
Ketlin Rafaela de Barros Gama	R\$ 80.000,00

2.6. FONTE DE RECURSOS

O imóvel foi adquirido como capital social de um dos sócios. Os móveis para mobiliar nossa sede e as ferramentas e veículos necessários para realizar os serviços foram comprados com o capital inicial da empresa, que foi disponibilizado pelos sócios.

2.7. ANÁLISE DE MERCADO

2.7.1. Análise dos Clientes

O público alvo da empresa são pessoas que não tem tempo e experiência para realizar determinados serviços e procuram praticidade, rapidez e segurança; As donas de casa que precisam de ajuda para realizar algum reparo e/ou uma faxina pesada. Os trabalhadores que não tem tempo para realizar os afazeres domésticos e a manutenção da residência; Pessoas integrantes da classe A, que tem empregados em casa, mas que precisam de ajuda para realizar reparos e uma faxina mais pesada; E as empresas que necessitam de profissionais qualificados para a realização de manutenção e limpezas em geral.

Também atenderemos empresas privadas e públicas, mestre de obras e construtoras.

A área de abrangência da empresa será Tupã e Micro Região. (Bastos, Iacri, Parapuã, Rinópolis, Osvaldo Cruz, Herculândia, Quintana, Pompéia e Oriente).

2.7.2. Análise dos Concorrentes

	Qualidade do Produto/Serviço	Preço	Condições de Pagamento	Atendimento	Serviços Oferecidos
Doutor Resolve	Ótima	O preço é definido de acordo com a intensidade do problema e com o tamanho do local que será feito o serviço	À vista, até 15x no cartão de crédito (dependendo o valor)	Bom	Elétrica, Hidráulica, Pintura, Alvenaria e Reparos
Marola	Boa	O preço é definido de acordo com a intensidade da sujeira e com o tamanho do local que será feito o serviço	À vista, no cheque e até 2x no cartão	Bom	Limpeza e Polimentos de pisos, prédios, limpeza automotiva, pintura em quadras, etc.
SOS Soluções Hidráulica e Elétrica	Regular	O preço é definido de acordo com a intensidade do problema.	À vista, no cheque e até 2x no cartão	Ruim	Hidráulica e Elétrica

Conclusão da Análise dos Concorrentes: De acordo com as informações coletadas, a Doutor Resolve e a Marola são as empresas que oferecem o melhor serviço, em relação as condições de pagamento estão todos no mesmo nível, já em relação ao atendimento e ao preço os profissionais não conseguem esclarecer as dúvidas dos clientes e passar pelo menos uma previsão de

valor, pois eles não possuem um valor fixo, vão de acordo com o serviço que vai ser feito, grau de sujeira, tamanho do local, etc, o que dificulta um orçamento antes da visita.

2.7.3. Análise dos Fornecedores

Ordem	Nome do Fornecedor	Descrição do Item	Preço	Condições de Pagamento	Prazo de Entrega	Localização do Fornecedor
1	Audaxo	Limpadores, Limpa vidros, tratamento de pisos e desinfetantes	Limpadores R\$ 25,23; Limpa Vidros R\$ 27,89; Tratamento de pisos R\$ 48,57; Desinfetante: R\$ 27,49	À vista, 30 e 60 dias no boleto ou cheque	1 semana	Av. Duquesa de Goiás, 571 – São Paulo/SP
2	Votorantim Cimentos	Argamassa (contra-piso)	R\$ 16,42	À vista, 30 dias no boleto ou cheque	3 dias úteis	Rua Gomes de Carvalho, 1996 – São Paulo/SP
3	Krona	Tubos de conexão para esgoto, adaptador curto, joelho 90°	Tubos de conexão R\$ 28,91; Adaptador curto R\$ 19,89; Joelho 90° R\$ 8,90	À vista, 30 e 60 dias no boleto e cheque	5 dias úteis	Av. Dom Pedro, 1250 – São Paulo/SP
4	Casa e Construção	Interruptor, tomada	Interruptor R\$ 10,15; Tomada R\$ 4,15;	À vista, Boleto 30 dias	3 dias	Av. Miguel Stefano, 2394 – Água Funda – São Paulo/SP
5	Brimad Madeira	Madeiras para acabamento	R\$ 120,00 m ²	À vista e boleto e cheque para 40 dias	3 dias	Av. Doutor José Luiz Leme Maciel, 480 – Jordanésia – Cajamar/SP

2.8. PLANO DE MARKETING

2.8.1. Descrição dos Principais Produtos e Serviços

Os serviços serão realizados todos por profissionais qualificados e treinados, escolhidos pelos clientes através do banco de dados da nossa empresa. Os serviços serão feitos através de um contrato entre nossa empresa e o cliente com todas as cláusulas necessárias, especificando a data de início e término, valor, formas de pagamento entre outros.

Para garantir a qualidade dos serviços prestados a empresa optara por um acompanhamento contínuo dos profissionais, satisfazendo com excelência nossos clientes.

2.8.2. Preço

Área	Serviço	Valor
Hidráulica	Encanamento Simples (Sem bomba)	R\$ 18,00 m linear
Elétrica	Instalação	R\$ 32,00 por ponto
Alvenaria	Assentamento de Pisos	R\$ 32,00 m ²
Alvenaria	Reboco	R\$ 17,00 m ²
Alvenaria	Construção	R\$ 26,00 m ²
Limpeza	Diarista	R\$ 100,00 à R\$ 200,00
Limpeza	Horista	R\$ 20,00

2.8.3. Estratégias Promocionais

Para atrair e fidelizar os clientes, além de desenvolver um bom produto e serviços, será feita uma boa comunicação com os clientes deixando-os bem informados sobre os eventos patrocinados pela empresa, anúncios impressos e eletrônicos, site, pôsteres, cartazes, outdoors, sorteios, brindes e descontos. Para que haja o aumento de clientes e um maior lucro.

Figura 01 – Página inicial do site da empresa.

crie um site no WIX

estamos a uma ligação de você
(14) 3491-2801
LIGUE JÁ

HELP House

Serviços Terceirizados

PÁGINA INICIAL | SERVIÇOS | DEPOIMENTOS | SOBRE | CONTATO

BEM VINDO

HELP House é uma empresa prestadora de serviços, que atua nos segmentos de construtoras, empresas privadas e públicas, donas de casa e mestre de obras, executando todos os tipos de serviços nas áreas de hidráulica, elétrica, alvenaria e limpeza. Tem como objetivo levar comodidade, praticidade e qualidade até a sua casa, através de profissionais qualificados e de total segurança.



HIDRÁULICA

Todo e qualquer serviços na área de hidráulica. Concerto de canos e vazamentos, instalação de caixas d'água e de esgoto, toda e qualquer instalação.



ELÉTRICA

Serviço de Elétrica. Instalação de pontos, toda fiação das residências e empresas.



ALVENARIA

Serviços de alvenaria. Construção, concertos, assentamento de pisos e azulejos, reboco, e qualquer tipo de serviços em empresas publicas e privadas, residencias, construtoras e mestre de obras.



LIMPEZA

Limpeza de casas, prédios e empresas públicas e privadas ou qualquer local que precise de limpeza.

DEPOIMENTOS

"Uma ótima empresa, serviço de qualidade. Sem dor de cabeça e ótimo preço."

João Silva, Tupã, SP

"Profissionais qualificados, ótimo serviço, sem preocupação. Empresa responsável e prestatativa. Com certeza contratarei de novo para novos serviços"

Maria Ferreira, Parapuã, SP

© 2023 por O FAZ-TUDO Ltda. Orgulhosamente criado por Wix.com

f t

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 02 – Pagina do site sobre a empresa.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 03 – Página do site com o contato da empresa.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

2.8.4. Estrutura de Comercialização

Os canais adotados para a comercialização será os vendedores externos que buscará clientes convencendo-os a utilizar nossos serviços. Levando consigo catálogos com fotos dos serviços realizados para comprovar nossa eficiência. Vendedores internos que serão responsáveis pelo atendimento online e pelo telefone, ou que se dirigirem até nossa empresa para contratar nossos serviços.

2.8.5. Localização da Empresa

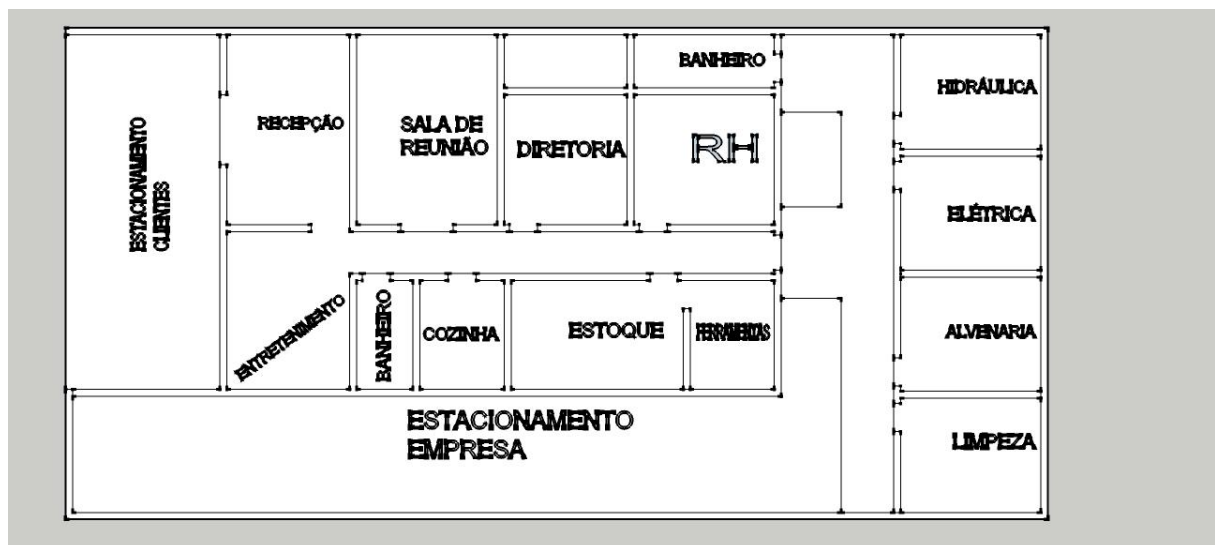
Endereço da Empresa: Av. Tamoios, 825	
Bairro: Centro	Cidade/Estado: Tupã/SP
Telefone/Fax: (14) 3491-2801	

O ponto no centro foi escolhido pensando no conforto, facilidade e segurança, com um amplo estacionamento para os clientes. Um lugar aconchegante onde terão prazer em estar, com um atendimento de qualidade e rapidez no serviço.

2.9. PLANO DE OPERACIONAL

2.9.1. Layout ou Arranjo Físico

Figura 04 – Layout físico da empresa.



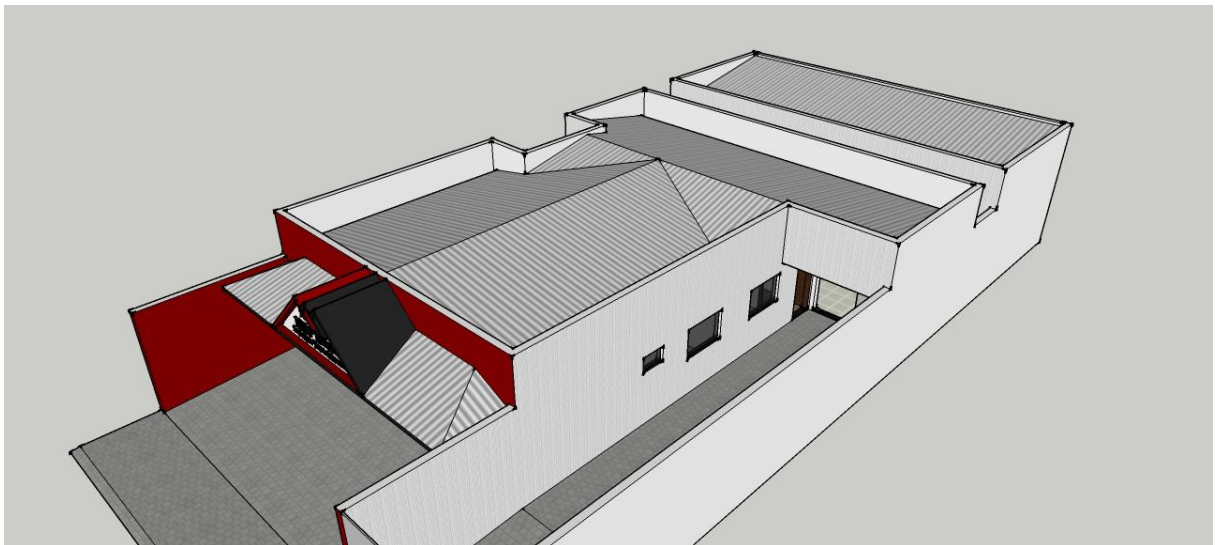
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 05 – Layout fachada da empresa 3D.



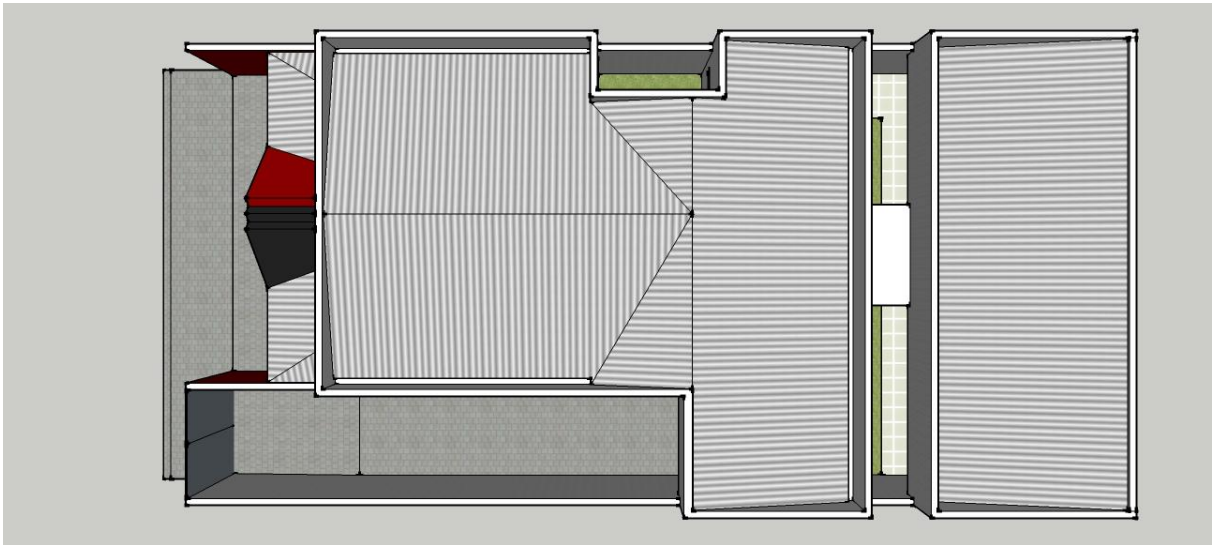
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 06 – Layout superior externo lateral da empresa 3D.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 07 – Layout superior externo da empresa 3D.



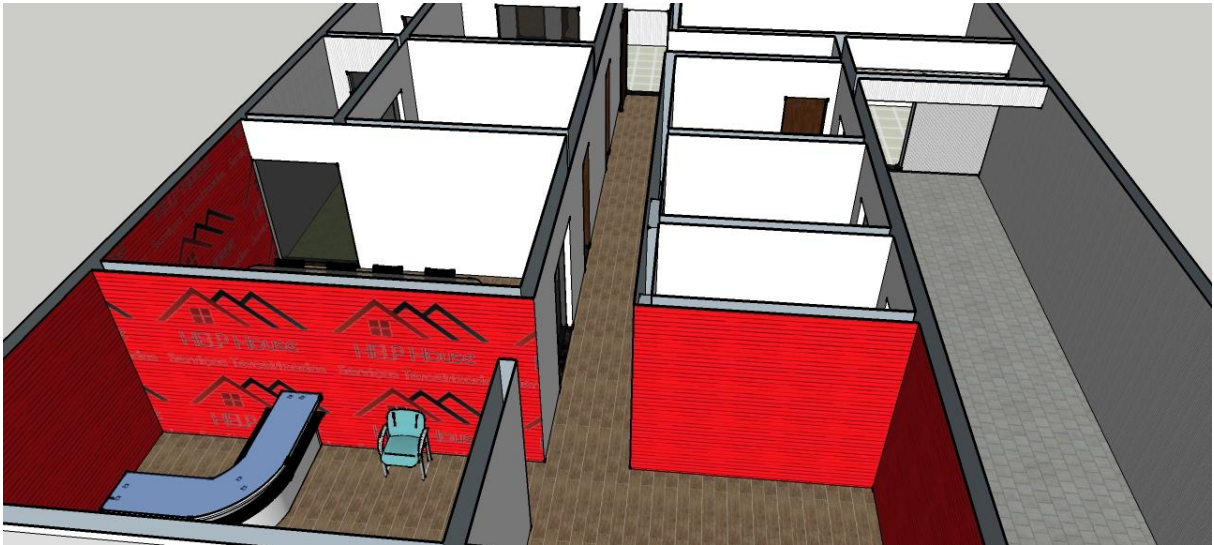
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 08 – Layout superior interno da empresa 3D.



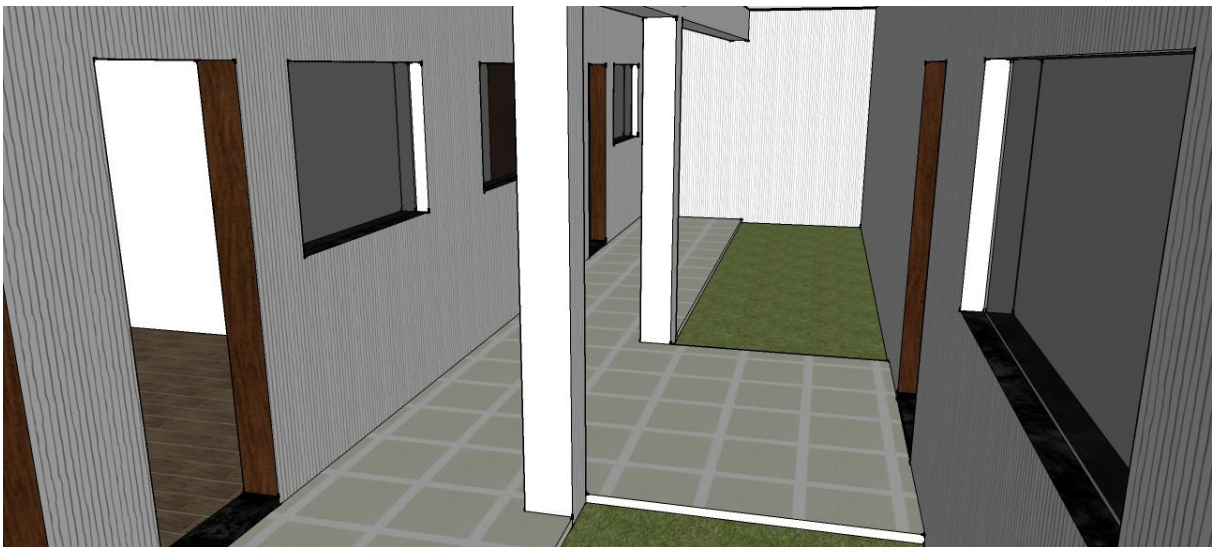
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 09 – Layout interno da empresa 3D.



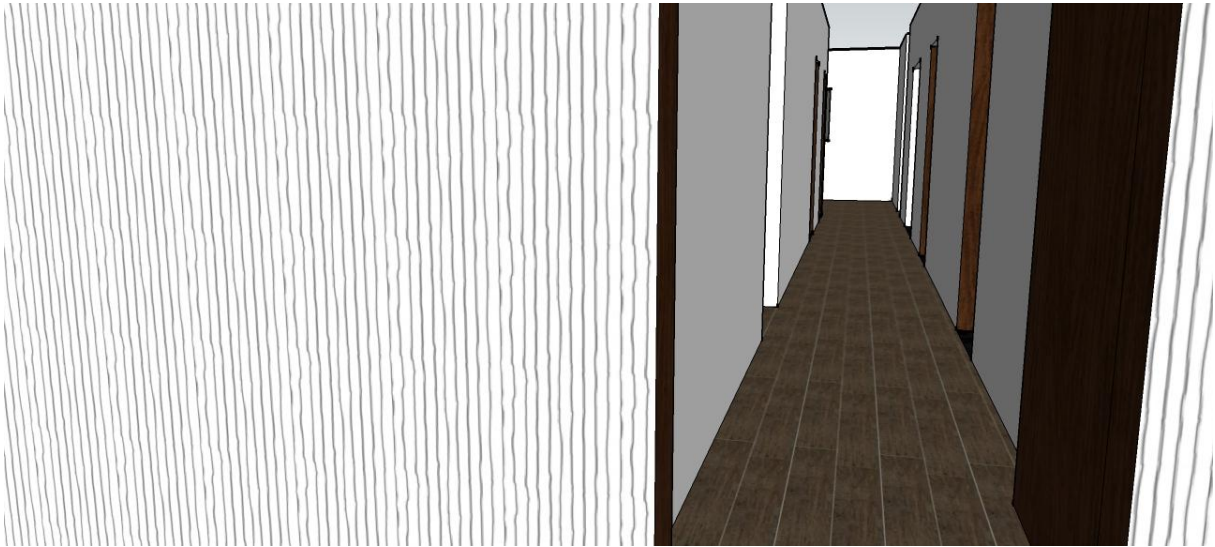
Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 10 – Layout externo da empresa 3D.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 11 – Layout corredor interno da empresa 3D.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 12 – Layout recepção da empresa 3D.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Figura 13 – Layout fachada frontal da empresa 3D.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

2.9.2. Capacidade Produtiva

O tempo exato de término de cada serviço serão variados de acordo com a gravidade do serviço e o tamanho do local onde o mesmo será realizado.

Na área da limpeza os serviços terão a duração de 4 a 6 horas em média, assim atendendo de 2 a 3 clientes no dia. Exceto quando o serviço for prestado à empresas, quando o profissional ficará trabalhando em horário comercial.

Na elétrica, como geralmente os serviços prestados são mais rápidos, serão atendidos de 5 à 6 clientes por dia.

Na alvenaria se forem apenas reparos simples podem durar de 2 a 3 dias um mesmo atendimento, conseguindo apenas 2 serviços por semana. Mas também será feito obras maiores, o que não dá para determinar o tempo, irá variar de acordo com o tamanho da área que será construída.

A parte de hidráulica os serviços geralmente são um pouco mais complexos, na maioria das vezes são mais demorados. Portanto será uma média de 1 a 2 atendimentos por dia.

5.9.3. Necessidade de Pessoal

Cargo	Função	Qualificação Necessária
Secretária	Recepcionar os clientes	Ensino médio. Curso básico de Informática. Ser comunicativa, educada, bom relacionamento em grupo.
Atendente	Responsável pelos atendimentos via telefone, chat, e-mails	Ensino médio. Curso básico de Informática. Fazer bom uso da língua portuguesa.
Faxineira	Responsável pela limpeza da empresa	Ensino médio.
Faxineira	Realizar a limpeza de casas e empresas	Ensino médio. Experiência na área. Curso de Capacitação e Treinamento oferecido pela empresa.
Encanador	Realizar os serviços de hidráulica de casas e empresas	Ensino médio. Curso e Experiência na área. Curso de Capacitação e Treinamento oferecido pela empresa.
Eletricista	Realizar os serviços de elétrica em casas e empresas	Ensino médio. Curso e Experiência na área. Curso de Capacitação e Treinamento oferecido pela empresa.
Pedreiro/Mestre de Obra	Realizar todo e qualquer tipo de reparo, conserto e construção em casas e empresas	Ensino médio. Curso e Experiência na área. Curso de Capacitação e Treinamento oferecido pela empresa.
Profissional de RH	Responsável por toda parte de RH da empresa	Curso técnico na área.

2.10. PLANO FINANCEIRO

2.10.1. Custos do Serviço

CUSTO DO SERVIÇO HIDRÁULICA	
Total Salário Funcionários	R\$ 1377,27
Ticket Alimentação	R\$ 60,00
Vale Transporte	R\$ 40,00
Plano de Saúde	R\$ 90,00
1/12 avos do 13º Salário	R\$ 130,60
1/12 avos das Férias + 1/3	R\$ 174,13
FGTS (8%)	R\$ 125,38
Custo total	R\$ 1.997,38

Custo Mão Obra = 1.997,38

220 horas

Custo Mão Obra = R\$ 9,08 por hora

CUSTO DO SERVIÇO ELÉTRICA	
Total Salário Funcionários	R\$ 1.609,38
Ticket Alimentação	R\$ 60,00
Vale Transporte	R\$ 40,00
Plano de Saúde	R\$ 90,00
1/12 avos do 13º Salário	R\$ 149,94
1/12 avos das Férias + 1/3	R\$ 199,92
FGTS (8%)	R\$ 143,95
Custo total	R\$ 2.293,19

Custo Mão Obra = 2.293,19

220 horas

Custo Mão Obra = R\$ 10,42 por hora

CUSTO DO SERVIÇO ALVENARIA	
Total Salário Funcionários	R\$ 1.561,60
Ticket Alimentação	R\$ 60,00
Vale Transporte	R\$ 40,00
Plano de Saúde	R\$ 90,00
1/12 avos do 13º Salário	R\$ 145,96
1/12 avos das Férias + 1/3	R\$ 194,61
FGTS (8%)	R\$ 140,12
Custo total	R\$ 2.232,29

Custo Mão Obra = 2.232,29

220 horas

Custo Mão Obra = R\$ 10,15 por hora

CUSTO DO SERVIÇO LIMPEZA	
Total Salário Funcionários	R\$ 962,46
Ticket Alimentação	R\$ 60,00
Vale Transporte	R\$ 40,00
Plano de Saúde	R\$ 90,00
1/12 avos do 13º Salário	R\$ 96,03
1/12 avos das Férias + 1/3	R\$ 128,04
FGTS (8%)	R\$ 96,03
Custo total	R\$ 1.472,56

Custo Mão Obra = 1.472,56

220 horas

Custo Mão Obra = R\$ 6,69 por hora

2.10.2. Custos fixos

CUSTOS FIXOS	
Custos	Valores
IPTU	R\$ 70,00
Telefone	R\$ 450,00
Água	R\$ 180,00
Energia	R\$ 600,00
Propaganda	R\$ 300,00
Combustível	R\$ 400,00
Limpeza (Serviços Gerais)	R\$ 1.152,46
Secretária	R\$ 1.105,93
Atendente	R\$ 1.105,93
Sócios/Administradores (4)	R\$ 11.713,20
Técnico de RH (6)	R\$ 8.401,20
Total	R\$ 25.478,72

Valor mensal das despesas fixas = R\$ 25.478,72

Horas mensais trabalhadas = 220 horas

Custo Fixo = valor mensal custo fixo

Horas

Custo Fixo = R\$ 25.478,82 ÷ 220 horas

Custo Fixo = R\$ 115,81 por hora

2.10.3. Custos Variáveis

CUSTOS VARIÁVEIS	
Custos/Impostos	Porcentagem
Simplex Nacional (Limpeza)	4,5%
Simplex Nacional (Demais serviços)	13,68%
Total	18,18%

Custo variável Hidráulica: R\$ 16,00 x 13,68% = R\$ 2,19

Custo variável Elétrica: R\$ 32,00 x 13,68% = R\$ 4,38

Custo variável Alvenaria: R\$ 26,00 x 13,68% = R\$ 3,56

Custo variável Limpeza: R\$ 150,00 x 4,5% = R\$ 6,75

2.10.4. Apuração Custo Total do Serviço

Valor total dos Custos dos Serviços = (Custo da mão-de-obra + Valor do Custo Fixo + Custo Variável).

Valor total dos Custos dos Serviços de Hidráulica = R\$ 9,08 + R\$ 115,81 + R\$ 2,19 = R\$ 127,08

Valor total dos Custos dos Serviços de Elétrica = R\$ 10,42 + R\$ 115,81 + R\$ 4,38 = R\$ 130,61

Valor total dos Custos dos Serviços de Alvenaria = R\$ 10,15 + R\$ 115,81 + R\$ 3,56 = R\$ 129,52

Valor total dos Custos dos Serviços de Limpeza = R\$ 6,69 + R\$ 115,81 + R\$ 6,75 = R\$ 129,25

2.11. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

Fazer a Análise SWOT do Plano de Negócio Descritivo desenvolvido.

	Fatores Internos (Controláveis)	Fatores Externos (Incontroláveis)
Pontos Fortes	Forças <ul style="list-style-type: none"> • Profissionais qualificados • Facilidade ao contratar os serviços • Rapidez na prestação do serviço • Facilidade no pagamento • Fácil localização da empresa (Localização) • Qualidade no serviço • Preços acessíveis • Boa comunicação com clientes e fornecedores 	Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> • Expansão • PEC das Domésticas • Ascensão da utilização de serviços terceirizados • Campanhas de marketing
Pontos Fracos	Fraquezas <ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos financeiros • Experiência dos gestores • Falta de Integração entre os departamentos 	Ameaças <ul style="list-style-type: none"> • Profissionais Autônomos • Situação Econômica do País • Concorrentes com o mesmo perfil profissional • Aumento de impostos • Concorrentes com preços menores • Aumento dos preços de matérias e equipamentos

Conclusão da Análise SWOT: Á partir da análise concluímos que as fraquezas e ameaças encontradas atrapalham no desenvolvimento e crescimento da empresa, analisando esses fatores temos que montar um plano estratégico para que essas fraquezas e ameaças se tornam em forças e oportunidades para diminuir a vulnerabilidade da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho abordamos o assunto gestão da qualidade em serviço através da nossa empresa de serviços terceirizados, essa ideia se tornou viável após uma longa pesquisa sobre os profissionais que atuam nessas áreas no mercado de trabalho, pesquisas estas que foram muito importantes, pois, conseguimos identificar uma grande falta de mão de obra qualificada e por não ter nenhuma empresa desse tipo de segmento em nossa região.

Com as pesquisas teóricas aplicadas ao decorrer do trabalho, foi possível perceber a importância da mão de obra qualificada dentro de uma empresa, constatando que depende também da empresa sempre estimular seus funcionários para que eles possam ter conhecimento suficiente para gerar novas ideias, atrair novos clientes, obter mais lucro e assim o funcionário tem o estímulo e a oportunidade de crescer junto com a empresa.

A procura por este tipo de serviço é muito grande, o que facilitou a decisão por criar este tipo de empresa, porém, como a maioria das vezes os profissionais são pouco ou nada qualificados não dá credibilidade necessária e nem segurança ao consumidor, nesse sentido nosso objetivo foi criar uma empresa que fornece soluções.

Analisando nossa região delimitamos uma microrregião para atuação baseado no tipo de consumidores existentes, e observamos que temos uma grande possibilidade de expansão em nossa área de atuação.

O tema escolhido foi desafiador, pois, não encontramos muitas informações para estudo e por não termos conhecimento no assunto, o que dificultou o processo de elaboração do trabalho. Mas com muito empenho e pesquisa conseguimos alcançar nosso objetivo através dos muitos conhecimentos adquiridos o que foi de grande importância para nosso crescimento acadêmico, profissional e pessoal.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto; CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira. **Administração estratégica**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MOTTA, F.C.P. **Teoria geral da administração**: uma introdução. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2000.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO – PESQUISA DE CAMPO

(Aplicado aos alunos e professores da Etec Profº Massuyuki Kawano para verificar a viabilidade da implantação da empresa).

1-) Idade

- 1.16 – 26 anos
- 2.27 – 37 anos
- 3.38 – 48 anos
- 4.Acima de 49 anos

2-) Sexo

- 1.Feminino
- 2.Masculino

3-) Sua resposta é como

- 1.Pessoa Física
- 2.Pessoa Jurídica

4-) Você realiza pequenas manutenções e limpezas?

- 1.Sim
- 2.Não

5-) Se não, o que você faz, busca ajuda com quem?

- 1.Amigo
- 2.Parente
- 3.Profissional

6-)Você contrataria uma empresa que fornecesse este tipo de serviço com profissionais qualificados e confiáveis?

- 1.Sim
- 2.Não

APÊNDICE B – TERMO DE CONTRATO SOCIAL

SOCIEDADE LIMITADA

CONTRATO DE CONSTITUIÇÃO DE: HELP HOUSE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

1. **Daniele Evangelista dos Santos**, brasileira, tupãense, solteira, data de nascimento 06/05/1994, atendente/balconista, nº do CPF 435.805.168-50, RG nº 49.773.21 SSP/SP, residente à Rua Cherentes, nº 841, centro, na cidade de Tupã estado se São Paulo, CEP 17600-000,
2. **Jhenifer Fernanda Gusmão Marques**, brasileira, tupãense, solteira, data de nascimento 09/07/1994, operadora de caixa, nº do CPF 423.376.378-75, RG nº 44.117.276-3 SSP/SP, residente à Rua Alberto Iluminam, nº 125, Jd. Velline, na cidade de Tupã estado de São Paulo, CEP 17602-082,
3. **Kely Leticia Dezani**, brasileira, iacriense, solteira, data de nascimento 04/11/1991, aux. de escritório, nº do CPF 407.196.408-14, RG nº 47.663.792-2 SSP/SP, residente à Rua Gumercindo da Silva Borba, nº 31, na cidade de Iacri estado se São Paulo, CEP 17680-000,
4. **Ketlin Rafaela de Barros Gama**, brasileira, pompeense, solteira, data de nascimento 16/09/1996, atendente/balconista, nº do CPF 433.954.08-80, RG nº 45.184.916-4 SSP/SP, residente à Rua Toshi Yakuda, nº 27, Pompéia C, na cidade de Pompéia estado de São Paulo, CEP 17580-000, constituem uma sociedade limitada, mediante as seguintes cláusulas:

1ª A sociedade girará sob o nome empresarial HELP HOUSE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS e terá sede e domicílio na Av. Tamoios, nº 825, centro, cidade de Tupã, estado de São Paulo, CEP: 17600-005.

2ª O capital social será R\$ 320.000,00 (Trezentos e vinte mil reais) dividido em 320.000 (trezentos e vinte mil) quotas de valor nominal R\$ 1,00 (Hum real), integralizadas, neste ato em moeda corrente do País, pelos sócios:

Daniele Evangelista dos Santos nº de quotas 80.000 (oitenta mil) no valor total de R\$ 80.000,00

Jhenifer Fernanda Gusmão Marques nº de quotas 80.000 (oitenta mil) no valor total de R\$ 80.000,00

Kely Leticia Dezani nº de quotas 80.000 (oitenta mil) no valor total de R\$ 80.000,00

Ketlyn Rafaela Barros Gama nº de quotas 80.000 (oitenta mil) no valor total de R\$ 80.000,00

3ª O objeto será uma empresa de prestação de serviços terceirizados atuando nas áreas de hidráulica, elétrica, alvenaria e de limpeza.

4ª A sociedade iniciará suas atividades em 30/11/2015, e seu prazo de duração é indeterminado.

5ª 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 direito de preferência para a sua aquisição se postas à venda, formalizando, se realizada a cessão delas, a alteração contratual pertinente.

6ª A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

7ª A administração da sociedade caberá Kely Leticia Dezani com os poderes e atribuições de administrador autorizado o uso do nome empresarial, vedado, no entanto, em atividades estranhas ao interesse social ou assumir obrigações seja em favor de qualquer dos quotistas ou de terceiros, bem como onerar ou alienar bens imóveis da sociedade, sem autorização do outro sócio.

8ª Ao término da cada exercício social, em 31 de dezembro, o 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 apurados.

9ª Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administrador (es) quando for o caso.

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

11 Os sócios poderão, de comum acordo, fixar uma retirada mensal, a título de “pro labore”, observadas as disposições regulamentares pertinentes.

12 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(s) sócio(s) remanescente(s), 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.

Parágrafo único - O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação a seu sócio.

13 O(s) Administrador (es) declara(m), sob as penas da lei, de que não está(ão) impedidos de exercer a administração da sociedade, por lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrar(em) 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 Fica eleito o foro de Tupã para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato.

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 5 (cinco) vias.

Tupã, 30 de novembro de 2015

1) _____

Daniele Evangelista dos Santos

2) _____

Jhenifer Fernanda Gusmão Marques

3) _____

Kely Leticia Dezani

4) _____

Ketlin Rafaela de Barros Gama

Visto: _____ (OAB/SP)

Nome

APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS

