CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

GABRIEL BABICHI SIQUEIRA
JOÃO PAULO DA SILVA
LUCAS EDUARDO DE OLIVEIRA AVILA
LUIS GUSTAVO GAVA
VANESSA CRISTINA VIANA DOS SANTOS

GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇO DE ATENDIMENTO: CONSULTORIA NA ÁREA HOSPITALAR E EDUCACIONAL

Tupã/SP
2015

CENTRO PAULA SOUZA

ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

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

Orientador: Prof. Esp. Dercílio VolpiJúnior

Tupã - SP

2015

ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

GABRIEL BABICHI SIQUEIRA
JOÃO PAULO DA SILVA
LUCAS EDUARDO DE OLIVEIRA AVILA
LUIS GUSTAVO GAVA
VANESSA CRISTINA VIANA DOS SANTOS

GESTAO DA QUALIDADE EM SERVIÇO DE ATENDIMENTO: CONSULTORIA NA AREA HOSPITALAR E EDUCACIONAL

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Administração.

BANCA EXAMINADORA:

_____

Prof. (a) Evelyn Ingrid da Costa Sarquis Pinto

_____

Prof (a). Ana Elisa Lopes

_____

Paulo Cesar da Silva

Tupã, 23 de Junho 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 ideias e o conteúdo do mesmo.

Dedico aos nossos mestres; aos nossos pais; e a todos que nos apoiaram em mais essa tão sonhada conquista.

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

A ETEC Prof. Massuyuki Kawano por propiciar o ambiente necessário para minha aprendizagem e consequentemente por meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Aos Docentes do Curso Técnico em Administração pela generosidade depositada em todos os momentos de compartilhamento de seus conhecimentos profissionais e humanos. Dedico aos nossos pais, que nos apoiaram durante toda a trajetória que levou a tão sonhada conquista.

"Você nunca sabe que resultados virão da sua ação. Mas se você não fizer nada, não existirão resultados"

Maratma Gandhi

RESUMO

Gestão da Qualidade em Serviços de Atendimento: Consultoria na área hospitalar e educacional é o tema abordado sobre pequenas e grandes empresas. Esse tema foi escolhido devido à importância e representatividade que possui nacionalmente. Quando o tema é Educação e Saúde, é preciso um olhar mais atento, para isso as Escolas e Hospitais precisam cumprir com diversas regulamentações, normas e leis para conseguir atender com satisfação o seu público. Sendo assim, a proposta do presente trabalho foi criar uma empresa de consultoria em Qualidade especializada nas áreas escolares e hospitalares. Tendo como objetivo buscar e oferecer serviços de qualidade aos seus clientes de forma fácil que possa trazer grandes resultados. Ao longo de pesquisas, notamos que as empresas deixam de faturar por não estarem realizando os seus trabalhos de forma adequada e não dando tanta importância a gestão de serviços. Para alcance do trabalho a metodologia estipulada foi na utilização da ferramenta Canvas como modelo de negócios. Por meio dessa ferramenta foi possível identificar as estratégias do negócio, verificando assim a viabilidade da proposta em estudo. Para tanto foram realizadas pesquisas bibliográficas, na internet e em fontes secundárias para agregar maiores conhecimento acerca da Qualidade tanto no ambiente escolar como hospitalar. Foi feito levantamento das principais ferramentas da Qualidade utilizadas pelas grandes empresas, como diagnóstico para levantar as falhas e aplicar as possíveis melhorias. Com as pesquisas, construção do modelo Canvas e elaboração e análise do plano de negócios, foi possível constatar que realmente uma consultoria em qualidade na área proposta seria um nicho de mercado. Visto que as escolas e hospitais muitas vezes não possuem profissionais especializados para melhorar e garantir a qualidade de seus serviços. Com isso, conclui-se que, que há uma necessidade a ser suprida nos setores escolares e hospitalares, e que a contratação de uma consultoria em Qualidade seria uma forma de assegurar a excelência na prestação de serviços e satisfação do público-alvo.

Palavra-chave: Consultoria, Qualidade, Serviços, Empresas, Gestão.

ABSTRACT

Quality Management in Care Services: Consulting in hospital and educational area is the topic addressed on small and large businesses. This theme was chosen because of the importance and representation that has nationwide. When the subject is education and health, a closer look is needed, for this the schools and hospitals must comply with various regulations, norms and laws to be able to meet with satisfaction your audience. Thus, the purpose of this study was to create a consulting firm specializing in quality in school and hospital areas. Aiming to seek and provide quality services to their customers easily it can bring great results. Over the course of research, we note that companies fail to bill because they are not doing their jobs properly and not giving so much importance to management services. To scope of work stipulated the methodology was the use of Canvas tool as a business model. Through this tool it was possible to identify the business strategies, thus verifying the feasibility of the proposal under consideration. Therefore, we conducted literature searches on the Internet and on secondary sources to add greater knowledge of the quality both at school and hospital. Survey was done of the main quality tools used by large companies such as diagnosis to raise the failures and apply the possible improvements. With research, model building Canvas and development and business plan analysis, it was found that indeed a quality consulting in the proposed area would be a niche market. Because schools and hospitals often lack specialized professionals to improve and ensure the quality of their services. Thus, it is concluded that there is a need to be met in school and hospital sectors, and that hiring a consultant in quality would be a way of ensuring excellence in service delivery and satisfaction of the target audience

Keywords: Consulting, Quality, Services, Business, Management.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 1

2. GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇO.....2

2.1 IDENTIFICAR PROBLEMAS NA FORMA DE PRODUÇÃO DE QUALIDADE.....3

2.2 FORNECIMENTOS DE SUPORTE NAS ORGANIZAÇÕES VISANDO A QUALIDADE.....5

2.3 A IMPORTÂNCIA DA CONSULTORIA NAS EMPRESAS 6

3. IDENTIFICAÇÃO DE MEDIDAS DE CRESCIMENTO COMO PRODUTIVO, ECONÔMICO, FINANCEIRO E SUSTENTÁVEL. 7

3.1 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTE E IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES. 8

3.2 IDENTIFICAR A VIABILIDADE E DESENVOLVIMENTO DAS EMPRESAS COM PROJETOS DE ACORDO COM A NECESSIDADE DE CADA CLIENTE. 10

3.3 DEMONSTRAÇÕES DE UMA GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS EM EMPRESAS PUBLICAM. 11

3.4 ENTREVISTA.....12

3.4.1 Análise.....14

1. SUMÁRIO EXECUTIVO.....16

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA 16

2.1.1. Experiência Profissional 18

2.2. DADOS DO EMPREENDIMENTO 19

2.2.1. Missão e Visão da Empresa.....19

2.2.1. Setor de Atividade 19

2.2.3. Forma Jurídica 19

2.3. CAPITAL SOCIAL 20

2.4. FONTE DE RECURSOS 20

3. ANÁLISE DE MERCADO 20

3.1. ANÁLISE DOS CLIENTES 20

3.2. ANÁLISE DOS CONCORRENTES 22

3.3. ANÁLISE DOS FORNECEDORES 22

4. PLANO DE MARKETING 24

4.1. DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS PRODUTOS OU SERVIÇOS 24

4.2. PREÇO.....24

4.3. ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS 25

4.4. ESTRUTURA DE COMERCIALIZAÇAO 25
5. PLANO DE OPERACIONAL 25
5.1. LAYOUT OU ARRANJO FÍSICO 25
5.2. CAPACIDADE PRODUTIVA 26
5.3. NECESSIDADE DE PESSOAL 26
6. PLANO FINANCEIRO 27
6.1. CUSTOS DO SERVIÇO 27
6.2. CUSTOS FIXOS 27
6.3 CUSTOS VARIÁVEIS 28
6.4. APURAÇÃO CUSTO TOTAL DO SERVIÇO 29
7. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA 29
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS 30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 31
ANEXOS 32
MODELO DE NEGÓCIO - CANVAS 34

1. INTRODUÇÃO

Nosso tema busca oferecer aos gestores melhores condições de serviços para disponibilizar medidas de crescimento como: Produtivos, econômicos, financeiros, e sustentável.

A importância que se dá, são processos e proposta de levar as necessidades aos clientes, identificar soluções e recomendar ações. Implantar a viabilidade e desenvolvimento, com projetos de acordo com necessidade específicas de cada cliente, implantar medidas de melhoria na gestão de qualidade em serviço, pertencente de uma grande parte da organização onde se encontra situações que condizem com o ambiente de trabalho, variando dentro dos setores da organização, ocasionando assim, situações de perdas e diminuindo assim seu faturamento produtivo, econômico e sustentável.

A má gestão de serviços de uma organização pode contribuir para seu mau desenvolvimento causando prejuízos para ela, e diminuindo sua margem de lucro e posição no mercado.

Contudo, a organização tem que se apresentar de forma presente buscando, assim, atingir de forma geral o interior da mesma, levando em conta seu público alvo, suas características dentro do cenário mercadológico. Portanto, a má gestão da organização pode acarretar, assim, perdas significativas dentro e fora da organização, fazendo com que a mesma feche suas portas a curto prazo de tempo em seus serviço dentro das organizações, trazendo para organização, perguntas que sejam esclarecidas como:

Quais seriam as possibilidades da organização se desenvolver no mercado de trabalho atuando na qualidade em serviço?

Como a limpeza precária pode atribuir prejuízos ao longo do tempo?

A implantação de segurança dentro da organização pode diminuir os riscos de acidentes?

O mau treinamento de seus colaboradores pode trazer prejuízos a organização?

A falta de uma boa conduta por parte de seus colaboradores pode trazer problemas a organização? A área da Gestão de Qualidade em Serviço oferece uma melhoria, facilidade em resolver problemas, sempre se importando com os conceitos de qualidade na prestação em serviço, busca assim o aumento da

eficiência e eficácia dentro da empresa em boa parte no nível de produção, na estrutura e na concorrência diante do mercado de trabalho. Atualmente o mercado de trabalho está cada vez mais desenvolvido e se tornando competitivo, ou seja, a empresa busca motivos para maior desenvolvimento, para que venha conquistar os objetivos estabelecidos por ela.

Muitas empresas pecam em pequenos detalhes mais que geram grandes prejuízos futuros, para solucionar tais problemas de uma maneira rápida e fácil procura-se ter um bom atendimento, assim acarreta-se a fidelização de clientes, a empresa sempre tende a ter em mente o conhecimento sobre os principais modelos e conceitos e relação ao serviço prestado Direcionado a empresas públicas e privadas. A pesquisa foi desenvolvida através de métodos bibliográficos, (livros, internet, artigos e revistas), sendo ela intervencionista ao modo que tem como objetivo de propor melhorias.

2. GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇO

Nos dia de hoje ter uma empresa de qualidade é preciso ter uma gestão de qualidade e para que isso ocorra é necessário que, os gestores estejam prontos para adequar sua empresa e solucionar problemas futuros e para que isso ocorra, existem ferramentas na área de gestão que auxiliam a corrigir e a desenvolver soluções para que a empresa consiga atingir seus objetivos é o caso das consultorias dentro das empresas. Ou seja, essas consultorias prestam serviço para as empresas que querem obter lucros e aumentar assim seu poder competitivo no mercado entretanto as empresas buscam esse meio como forma de estar preparada para atingir metas e objetivos fazendo assim com que exista uma otimização dos serviços dentro da empresa. Ter uma consultoria dentro da empresa é uma forma rentável para as empresas pois com isso elas podem estar sempre prontas a crescer no cenário econômico com isso esses serviços de consultoria buscam identificar problemas que venham a prejudicar a empresa sendo de grande importância que as empresas busque solucionar tais problemas seja eles na parte de produção ou até mesmo na gestão da empresa ,e para que isso ocorra é necessário que profissionais de consultoria façam uma pesquisa interna dentro da empresa para obter assim informações sobre o que está prejudicando a qualidade

da empresa ao desenvolver seus serviços. Além disso a consultoria irá desenvolver junto a empresa relatórios que mostre quais são os problemas que devem ser corrigidos dentro da empresa, fazendo assim com que o clima organizacional da mesma possa ser modificado trazendo para dentro da empresa melhoria em seus serviços, e mantendo–se a consultoria sempre presente para que haja um acompanhamento possibilitando assim ao gestor um maior controle de sua empresa fazendo com que os resultados sejam positivos diante tal problema. Contudo as consultorias podem reduzir a margem de prejuízos que venham a levar a empresa a possíveis transtornos em seu clima organizacional, tais como a desmotivação de funcionários, o auto índice de rotatividade dentro da empresa, a falta de profissionais qualificados para determinado cargo dentro da empresa, enfim fatores que podem prejudicar a imagem da empresa no mercado competitivo. A gestão de qualidade é uma opção para a orientação da gestão das empresas, tendo como pontos básicos a atenção as necessidades dos clientes, o trabalho em equipe, decisões baseadas em fatos e dados, busca de soluções aos problemas pra reduções de erros.

Enfim, a gestão de qualidade em serviço é uma ferramenta de extrema importância para que a empresa possua grandes índices de lucratividades.

2.1 IDENTIFICAR PROBLEMAS NA FORMA DE PRODUÇÃO DE QUALIDADE.

Na atualidade mundial, muitas empresas sofrem de problemas que geram prejuízos, decadência e perca de posição tanto no mercado como no cenário econômico. E por isso que venho a abordar estes problemas que são comuns mas que podem ser fatais a qualquer momento, podendo leva-las prejuízos em sua área de atuação, deixando muitas vezes de atingir suas metas e seus melhores percentuais.

É por isso que as novas empresas vem buscando ampliar seus conhecimentos e o conhecimento de seus colaboradores, contando com a tecnologia atual os gastos diminuem muito e as empresas aumentam seus faturamentos, mas ainda assim essas empresas encontram dificuldades em suas produções e pouco cuidado na qualidade de seus produtos ou serviços, isso porque se encontram com problemas internos.

Fornece um conjunto útil de papéis para auxiliar o desenvolvimento de uma estratégia de serviço. Esses papéis são os seguintes: multiplicação do conhecimento; fluidez do serviço; customização e personalização do serviço; aumento da confiabilidade; facilitação das comunicações e aumento de serviço. (BERRY,1995, p.346).

O absenteísmos é um desses problemas, o auto fluxo de rotatividade significa que o setor produtivo ou até outros não consegue capacitar e nem encontrar mão de obra especializada , com isso as empresas podem encontrar pela frente grandes prejuízos, mas este não é o único problema na área de produção de qualidade , além do absenteísmo também vem a falta de treinamentos dos colaboradores , muitas empresas consideram isso como prejuízo e optam por buscar profissionais qualificados na área que se necessita, hoje o mercado exige a capacitação de colaboradores , as empresas de médio e grande porte estão capacitando seus colaboradores, preparando-os para servir a empresa naquilo que é necessário, isso porque já existe a falta de mão de obra qualificada, e colaborador qualificado significa produzir com qualidade e sem prejuízos.

A sociedade evoluiu muito nos últimos tempos, a tecnologia vem se estabelecendo cada vez mais ,e muitas empresas estão se renovando , usando e abusando da tecnologia, elas fazem o uso de máquinas para produzir seus produtos com mais eficiência, mas também podem ter prejuízos com isso, outro problema na produção de qualidade é a não efetuação da manutenção das empresas devem ter consciência de que as máquinas produzem em maior quantidade mas é preciso ter um acompanhamento de mecânicos especializados, pois um defeito simples em alguma dessas acarreta outros piores e danifica completamente o produto ou atrasa a produção de qualidade, sendo assim a empresa terá prejuízos ao invés de ter o lucro esperado.

Se o produto ou serviço não tem a qualidade em que espera ,há com certeza um problema e pode ser mais um prejuízo para a empresa ,entre os colaboradores existem também os conflitos ,muitas vezes aonde os desentendimento entre os colaboradores ,por alguns serem mais tímidos e outros se sentirem mais preparados ,muitas vezes um conflito que poderá se evitar o problema parece pequeno mas acontece uma má qualidade na hora de se produzir, é importante que os gestores encontre maneiras de se adequar sua produção e a

qualidade de seus produtos ou serviços, os conflitos não são frequentes apenas na área de produção , muitas vezes o problema começa na gestão da equipe.

Se a empresa tem tudo para se produzir com qualidade mas ao consegue se inserir no mercado competitivo é porque existe um problema por parte da gestão da empresa no setor de produção de qualidade ,se ela não esta bem e não produz com qualidade seus produtos ela acaba perdendo clientes ,pois é muito importante que se tenha profissionais qualificados para de produzir e gestores qualificados para dirigir a empresa e leva-la ao sucesso por isso e necessário que haja profissionais capazes á frente da área de produção de qualidade assim a empresa só terá grandes lucros. Pois colaboradores desmotivados podem agravar a produção, pois os colaboradores devem ter um cuidado especial com isto, sem problemas para se evitar transtornos que possam prejudicar a produção de produtos ou serviços, por isso é importante que as empresas busquem soluções para acabar com estes problemas aplicando formas de motivar os seus colaboradores, com bonificações, aumento de salários, plano de carreira, viagens com hospedagem e alimentação garantidos, assim as empresas conseguiram obter grandes índices de satisfação em sua gestão de qualidade em seus produtos e serviços.

2.2 FORNECIMENTOS DE SUPORTE NAS ORGANIZAÇÕES VISANDO A QUALIDADE.

Há muitas empresas hoje no mercado que são referências em qualidade de serviço para as de pequeno porte.

Essas pequenas empresas precisam de auxílio para poder prosseguir com os seus negócios para que elas não cometam erros ou deslizes sobre seus clientes e concorrência.

A maioria das empresas não dão tanta importância para a qualidade em seus serviços por acharem que não irá haver índices negativos em sua empresa.

O suporte nas empresas irão servir de ajuda para que as empresas não cometam erros e assim possam visar a melhoria no clima organizacional da empresa. O processo dentro das empresas pode demorar para ser aplicado dentro das mesmas pois isso só ocorre quando os gestores procuram empresas de

consultoria para fazerem avaliações e assim identificar os seguintes problemas para que após possa ser feito relatórios contendo todos os erros que a empresa está cometendo e qual seria a solução para eliminar possíveis erros, assim, aumentando a lucratividade que as deixam de obter por falta de uma gestão de qualidade.

Após de ser feito esses relatórios, eles serão encaminhados para os gestores da empresa havendo uma análise, para depois ser aplicado soluções de melhoria dentro da empresa, com isso a consultoria irá fazer um acompanhamento detalhado e observar se estão sendo aplicados de forma correta as soluções que por meio dos gestores irão ajudar a empresa a obter novos lucros e assim se manter no mercado competitivo.

Os gestores por sua vez precisam manter esses suporte dentro da empresa e não deixarem de obter lucros pois se a empresa continuar a estabelecer métodos como a ajuda de uma consultoria seus índices de faturamento e de aceitação do mercado serão sempre positivos o que pode levar a empresa a ter novos investimentos e assim ser uma empresa reconhecida por ter uma gestão de qualidade e por estar preparada para novos desafios atingindo sua metas e objetivos. Pois ter em sua empresa serviços de consultoria pode ser uma grande inovação trazendo para a empresa novas expectativas por ser uma empresa que visa ser uma empresa, que está promovendo em seu clima organizacional uma nova forma de se gerir a empresa fazendo com que seus colaboradores se sintam motivados e seus clientes satisfeitos com seus serviços.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA CONSULTORIA NAS EMPRESAS

A consultoria vem sendo moldada pelo mercado de trabalho há anos, cada vez este serviço é favorecido e visto no passar do tempo .Pois está estruturada as estratégias de definição, responsabilidade, planejamento e visão ,esta atividade tem como objetivo elaborar técnicas, projetos e sistemas para que as empresas se mantenham no mercado competitivo, com o aumento de empresas no mercado e o aumento no consumo de produtos pelas pessoas, as consultorias tem a maior importância no ambiente de trabalho, principalmente no que diz a respeito ao sistema de gestão de qualidade em serviço.

Portanto, é de extrema importância para os consultores a responsabilidade, flexibilidade, ética, atenção, concentração, caracterizados e padronizados aos deveres e as normas e regras.Com a implementação e integridade da gestão tem como complementar as vantagens, qualidade para as empresas que sejam sobre os serviços e produtos.

A consultoria é apresentada por profissionais especializados as suas funções, é de muita importância que os colaboradores se mantem com grande foco nas determinadas atividades, em busca do conhecimento, necessidades que as empresas estão com baixo rendimento. A apresentação de serviços se inicia no estudo e reconhecimento das empresas, logo após elaboração de técnicas de melhoria e também métodos de qualidade. A metodologia será aplicada nas empresas no ambiente que está com menores resultados, apresentando vários erros, perdas de produtos, falta de organização e falta de motivação, desatenção cujo colaborador desanimado e não treinado, ou com pouco conhecimento naquela área que está realizando suas atividades isso se torna em autos risco de acidente de trabalho.

A empresa tem que buscar esse conhecimento que irá proteger, minimizar os riscos que podem acontecer com seus colaboradores, há qualificação através de treinamentos como palestras e aulas práticas. Os gestores tem que ter em mãos ferramentas que a consultoria tem como todo visualizar lucros e assim manter a melhoria na gestão de qualidade em seus serviços, melhorando assim seus resultados dentro da empresa e a motivação dos colaboradores com isso a empresa terá menores índices de rotatividade e perdas se tornando uma empresa solida que possa criar estratégias e facilmente garantir a integridade física de seus colaboradores fazendo com que haja uma maior satisfação de seus clientes.

3 IDENTIFICAÇÃO DE MEDIDAS DE CRESCIMENTO COMO PRODUTIVO, ECONÔMICO, FINANCEIRO E SUSTENTÁVEL.

O mercado competitivo busca nos dias de hoje empresas que estejam prontas para se estabelecer dentro do cenário econômico seja ele positivo

ou não, mas algumas medidas para que haja um crescimento no seu clima organizacional, ou seja, tem um foco voltado para tais medidas:

Medidas Produtivas: Essa medida tem por necessidade fazer com que a empresa tenha seus níveis produtivos, positivos, mantendo-se assim no mercado competitivo obtendo-se assim lucros e como consequência estabelecer um controle rigoroso em seus níveis de produção, colocando em prática todos os requisitos necessários para se ter uma produção de qualidade, uma gestão bem elaboradora, funcionários qualificados e motivadora s a produzir mais, com isso colocar a organização em nível avançado no mercado competitivo. Na visão de Slack (1997, p.30) *"A administração de produção trata da maneira pela qual as organizações produzem bens e serviços."*

Medidas econômicas: O ambiente econômico caracterizado pela escassez de recursos são as decisões tomadas em todos os níveis organizações, que determinam ou não a utilização adequada de tais recursos para a consecução dos seus objetivos. Por outro lado, a obtenção da eficácia está relacionada diretamente ou direcionamento integrado das decisões tomadas pelas diversos gestores da organização. O modelo de decisão sobre a ótica da gestão econômica, além de induzir a eficácia permite que o desempenho dos gestores seja avaliado segundo são a sua contribuição para a geração do resultado global da empresa conta com essa medida para que a haja em sua gestão do desenvolvimento de competência para controlar, analisar, planejar e simular as informações financeira para uma eficiente tomada de decisão por parte dos gestores da empresa.

Medidas Sustentáveis: No clima organizacional também é de inteira importância que a organização e seus gestores estejam dispostos a trazer para dentro de sua empresa a parte sustentável, ou seja, buscar estar interessado em ajudar o pais a se mobilizar com questões ambientais tais como: programas de preservação da fauna e flora, com isso a empresa estará agregando valores que levam a organização a ter níveis de aceitação no mercado competitivo.

3.1 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTE E IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES.

É necessário enxergar o cliente como um consultor que fornece uma resposta para a empresa, isto é, oferece retorno dos atendimentos, indica pontos para melhorias, das opiniões e sugere novos produtos e serviços. Ao saber exatamente o que o cliente quer e o que não quer, do que precisa e do que não precisa, os esforços dos empresários passam a ser direcionados de uma maneira mais produtiva e mais eficiente.

"Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação as expectativas da pessoa" (klotler 1998 p.53).

As chances de errar ao desenvolver um projeto, lançar um produto ou fixar um preço, por exemplo: Diminuir o serviço ao cliente deve ser um relacionamento e não uma transação comercial, só se recebem ensinamentos uteis de seus clientes se eles sentirem, da sua parte, um real interesse em criar uma parceria. Todo e qualquer problema ocorrido com um cliente é uma oportunidade de aprender coisas importantes, é uma oportunidade também de iniciar um relacionamento, afinal o melhor serviço que se pode prestar ao cliente é resolver seu problema, resolver direito com rapidez e eficiência. Ouvir o cliente pode ser muito difícil, porque os valores e as ideias que eles mencionam são, muitas vezes, coisas que os profissionais nunca consideram. É muito mais fácil perguntar aos clientes, apenas o que se entende como importante, sem levar em consideração o que dizem e não observar seu comportamento. Praticamente, não existe um processo continuo e sistemático válido para medir a satisfação do cliente.

COBRA(1997) "*Satisfazer, a necessidade do consumidor significa não apenas o que ele quer ou deseja saciar suas necessidades. Pois, a grande maioria das pessoas não sabem o que quer."*

O resultado disso é uma defasagem entre o que os clientes esperam e o que gerencia supõe que eles esperam. A única maneira de saber com certeza, como a empresa é vista pelos clientes, é perguntando diretamente e avaliando seus níveis de satisfação e percepções, mesmo que isso permita aflorar alguns pontos que devam ser repensados.

3.2 IDENTIFICAR A VIABILIDADE E DESENVOLVIMENTO DAS EMPRESAS COM PROJETOS DE ACORDO COM A NECESSIDADE DE CADA CLIENTE.

Nota-se que muitas empresas sejam elas grandes, médias ou pequenas não tem conhecimento de suas viabilidades, a consultoria é uma solução fácil para tal problema, as empresas de consultoria tem como políticas a satisfação de seus clientes visando solucionar os problemas deles esclarecendo dúvidas ,contam com profissionais altamente qualificados, prontos para agir, a viabilidade de uma empresa deve ser tratada como um fator muito importante, pois ela mostra ser a empresa está sendo viável ou não, ou seja, se está lucrando ou obtendo prejuízos, as empresas de consultoria como uma maneira de esclarecer isto aos empresários trabalhão conforme a necessidade de cada um deles apresentando projetos, como forma de tornar o negócio viável das pequenas até as grandes empresas , pois se o negócio não é viável não há retorno para que ele se desenvolva e melhore a qualidade de vida de seus colaboradores.

”Garantir que os processos de produção e entrega de valor ao cliente sejam alinhados com a intenção estratégia da empresa quanto aos resultados financeiros esperados e os mercados a que pretende servir e adaptados ao ambiente em que se insere”. (CORREA, 2007, p.56).

Entretanto com a viabilidade da empresa vem o seu crescimento, com seu faturamento em dia a tendência é crescer e se desenvolver cada vez mais, o desenvolvimento da empresa deve ter atenção fundamental pois se acontecido de uma forma desordenada futuramente surgirão sérios problemas levando-as a ter enormes prejuízos e atacando seus setores financeiros, na hora da dúvida sempre e bom ter na empresa alguém que saiba mostrar se ela está evoluindo ou regredindo, e a consultoria é uma das opções buscadas no mercado para solucionar problemas e cuidar do crescimento e desenvolvimento, quanto maior seu desenvolvimento e investimentos maior será seu retorno.

3.3 DEMONSTRAÇÕES DE UMA GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS EM EMPRESAS PUBLICAM.

A gestão de qualidade tem capacidade de melhorar o desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho tendo como ferramentas os 5s; 5w2h ; Diagrama de Pareto ; Diagrama de Ishikawa, entre outros tendo como principal os 5s denominado como: SEIRI(senso de utilização);SEITON(senso de organização);SEISO(senso de limpeza);SEIKETSU(senso de saúde e higiene);SHITSUKE(senso de disciplina) tem desenvolvimento aplicado no processo hospitalar e escolar .

Acessibilidade de elaborar atividades motivacionais a todos seus colaboradores, buscando melhorar o seu ambiente interno e externo ajudando a fidelizar os serviços necessários da sociedade, tendo como finalidade dar assistência a essas empresas buscando uma melhoria, a consultoria por sua vez vem para atribuir a elas o suporte necessário de como melhorar seu funcionamento por meio das repartições publicas.

> *"Todavia, a qualidade em educação pode e deve ser vista sob a perspectiva das seis dimensões da qualidade (qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética). Restringir a conceituação de qualidade do ensino ao seu aspecto político-pedagógico constitui um grave equívoco. O que confere a característica de totalidade à qualidade da educação é o atendimento às seis dimensões simultaneamente "* (Xavier,1995,p12)

A gestão de qualidade dentro das empresas publicas é necessário, pois são serviços que no cenário atual estão passando por grandes falta de comprometimento de seus gestores ,contudo a consultoria define argumentos que a maioria das atividades de uma organização seja do setor classificado como produto e principalmente nas grandes parte que fornece variedade de serviço na área da saúde e da educação. No entanto, controlar a gestão de repartições publicas é um fator que envolve vários fatores de melhorias com exemplo: garantir o acesso gratuito a toda sociedade, assegurar profissionais de qualidade que dominem sua área de atuação; realizar seus serviços de maneira satisfatória a todos que utilizam

esses serviços públicos, com isso ter uma consultoria voltada para a área publica é bem importante pois com um acompanhamento detalhado é possível garantir a qualidade interna das repartições e assim minimizar os problemas que são encontrados nessas áreas tanto na saúde quanto na educação.

3.4 ENTREVISTA

1. Sua empresa tem consultoria?

Não, a própria unidade faz os levantamentos de dados e a partir da daí analisa os índices e resultados para verificar a necessidade de mudança de rotas.

2. Qual a sua importância?

A importância se deve pelo fato de auxiliar a gestão da escola das tomadas e decisões estratégicas, buscando melhorar ações com melhores resultados.

3. Como Funciona?

Seria a contratação de pessoas ou empresas, onde a dificuldade o problema seria passado para que esses auxiliassem na analise dos índices e outros pontos e auxiliassem a escola na melhor decisão.

4. Se sua empresa não possui consultoria você acha viável ter esse serviço em sua empresa?

Sim, seria muito viável, pois é muito importante um olhar profissional e de fora do contexto, uma vez que os membros da equipe podem estar contaminados por paradigmas e costumes que impedem de enxergar de maneira mas ampla as possibilidades de melhorias.

5. E sim, quais os pontos de melhoria você gostaria de ter em sua empresa?

Analise de índices educacionais e resultados de determinadas salas, com apontamento de ações para sanar dificuldades entre outros.

6. Se sua empresa não possui consultoria externa, e sim interna, como é feito esse plano de ação?

Consultoria interna: a equipe possui períodos de planejamentos e replanejamentos, onde cada setor possui números e índices, problemas e propostas de soluções que são analisados em conjunto para a tomada de decisões.

7. Em sua opinião qual a necessidade da consultoria para a organização?

Melhoria nas ações, otimização de tempo economia de recursos.

8. Com que frequência existe a consultoria?

A melhor frequência seria pelo menos anual.

9. Quanto tempo dura em sua empresa?

Depende das necessidades, mas normalmente o correto seria no mínimo três meses.

10. O que você leva em consideração para a escola da empresa que presta consultoria para você?

Experiência em assuntos escolares; formação dos consultores.

11. Quais os princípios pontos que precisam trabalhar na sua empresa?

Otimização de recursos; melhoria na comunicação; melhoria na tecnologia.

3.4.1 Análise

Foi realizada uma entrevista em uma das melhores escolas técnica publicas da região, Etec Prof° Massuyuki Kawano da cidade de Tupã/ SP com o Diretor Professor Mauro Guerra Eduardo foi discutido a importância da consultoria nas escolas publicas.

Tendo como ponto principal da entrevista, o levantamento do tipo de consultoria que a escola possui sendo assim, a escola possui a consultoria interna e não a consultoria externa, sua forma de trabalho está direcionada a sua equipe que possui períodos de planejamentos e replanejamentos, onde cada setor possui números e índices; problemas e propostas de soluções que são analisados em conjunto para a tomada de decisão.

CENTRO PAULA SOUZA

ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

PLANO DE NEGÓCIO: GQS CONSULTORIA

FUNDADORES:

GABRIEL BABICHI SIQUEIRA

JOAO PAULO DA SILVA

LUCAS EDUARDO DE OLIVEIRA AVILA

LUIS GUSTAVO GAVA

VANESSA CRISTINA VIANA DOS SANTOS

TUPA/SP

2015

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao desenvolvermos este plano de negócios podemos observar que, nossa empresa se encontra em condições de se estabelecer no mercado competitivo tendo em seu interior profissionais qualificados e um bom arranjo físico para que possa desenvolver suas atividades e assim garantir aos seus clientes um bom serviço proporcionando a eles satisfação e fazer com que sua empresa tenha uma grande gestão de qualidade e assim fornecer seus serviços com mais credibilidade e comprometimento, trazendo para sua organização índices positivos em seus serviços. Enfim, nossa empresa esta a serviço de seus clientes dispondo-se a solucionar problemas que haja na gestão de empresas públicas e privadas sendo ela de grande ou pequeno porte.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

2.1. DADOS DOS FUNDADORES E EMPRESÁRIOS

Fundador 01	
Nome: Gabriel Babichi Siqueira	
Endereço: Hisashi Mizuma	Cidade/Estado: Bastos/SP
E-mail:gabriel.babichi@hotmail.com	Telefone: (14) 9-9731-1782

Atribuição do Fundador 01

Possui o cargo de Diretor financeiro na empresa tendo como objetivo controlar os compromissos financeiros dentro da empresa.

Fundador 02	
Nome: Joao Paulo da Silva	
Endereço: Laerte Gonella	Cidade/Estado: Tupã/SP
E-mail:	Telefone: (14) 9-9792-4429

Atribuição do Fundador 02

Possui o cargo de Diretor de RH na empresa tendo o objetivo de recrutar e contratar funcionários capacitados.

Fundador 03	
Nome: Lucas Eduardo de Oliveira Avila	
Endereço: João Tavares do Couto	Cidade/Estado: Tupã /SP
E-mail:	Telefone: (14) 9-9821-3699

Atribuição do Fundador 03

Possui o cargo de Diretor Executivo na empresa tendo como função controlar todos os setores disponíveis na empresa.

Fundador 04	
Nome: Luiz Gustavo Gava	
Endereço: Alberto Ferrarini – Centro	Cidade/Estado: Tupã/SP
E-mail:	Telefone: (14)998719077

Atribuição do Fundador 04: Possui o cargo de Diretor de Marketing na empresa tendo como objetivo garantir o Marketing da empresa sempre positivo.

Fundador 05	
Nome: Vanessa Cristina Viana dos santos	
Endereço: Camilo Marães	Cidade/Estado: Pompéia/SP
E-mail:	Telefone: (14) 9-9771-0534

Atribuição do Fundador 05

Possui o cargo de Presidente dentro da empresa tendo como função de finalizar toda a administração da empresa.

2.1.1. Experiência Profissional

Perfil do Fundador 01 (Descrição do um Breve Currículo): Nascido na cidade de Bastos/SP possui 17 anos, cursando o 3° ano do ensino médio e aluno técnico da escola Etec Massuyuki Kawano.

Perfil do Fundador 02 (Descrição do um Breve Currículo): Nascido na cidade de Tupã/SP possui 22 anos, aluno técnico da escola Etec Massuyuki Kawano.

Perfil do Fundador 03 (Descrição do um Breve Currículo): Nascido na cidade de Tupã/SP possui 23 anos, aluno técnico da escola Etec Massuyuki Kawano.

Perfil do Fundador 04 (Descrição do um Breve Currículo): Nascido na cidade de Tupã/SP foi aluno do sistema publico de ensino, concluiu em 2013 o curso técnico em Comercio na ETEC Profº Massuyuki Kawano na cidade de Tupã/SP.

Perfil do Fundador 05 (Descrição do um Breve Currículo): Nascido na cidade de Pompéia/SP possui 25 anos e aluna da escola técnica Etec Massuyuki Kawano.

2.2. DADOS DO EMPREENDIMENTO

Nome da Empresa/Nome Fantasia: GQS Consultoria

CNPJ: 567.987.456.008-01

2.2.1. Missão e Visão da Empresa

Missão: Oferecer um serviço de qualidade, visando a qualidade dos serviços para as empresas públicas e privadas, garantindo assim maior rentabilidade e lucros.

Visão: Se tornar uma empresa reconhecida no mercado garantindo assim uma gestão duradoura as empresas de grande e pequeno porte.

2.2.1. Setor de Atividade

Nossa empresa se constitui a prestar serviços de consultoria a empresas públicas e privadas, buscando trazer para a empresa a qualidade de seus serviços.

2.2.3. Forma Jurídica

Temos como forma jurídica estabelecida pelos seus sócios como uma empresa ME sendo esta forma discutida e escolhida pelos seus fundadores.

2.2.4. Enquadramento Tributário

No setor tributário nos enquadramos no modo Simples Nacional sendo este estabelecido pelos seus fundadores.

2.3. CAPITAL SOCIAL

Nomes do Fundador	**Valor do Capital Integralizado**
Gabriel Babichi Siqueira	R$ 20.000,00
João Paulo da Silva	R$ 20.000,00
Lucas Eduardo de Oliveira Avila	R$ 20.000,00
Luis Gustavo Gava	R$ 20.000,00
Vanessa Cristina dos Santos Viana	R$ 20.000,00

2.4. FONTE DE RECURSOS

Possuindo como fontes de recursos para a abertura da empresa:

- 05 mesas para escritório;
- 05 cadeiras para escritório;
- 05 computadores;
- Papeis para impressão de contratos;
- Automóvel para visitas técnicas;
- Materiais de limpeza do prédio;

3. ANÁLISE DE MERCADO

3.1. ANÁLISE DOS CLIENTES

Temos como nosso publico- alvo empresas públicas e privadas de grande ou pequeno porte, disponibilizando os serviços de consultoria aonde buscou oferecer uma gestão de qualidade em seus serviços atingindo assim toda a micro região.

3.2. ANÁLISE DOS CONCORRENTES

Ordem	Qualidade do Produto/Serviço	Preço	Condições de Pagamento	Atendimento	Serviços Oferecidos
Aster	Bom	Bom	Facilitado	Ótimo	Consultoria p/ Segurança
Stance	Bom	Bom	Facilitado	Bom	Consultoria de Qualidade

Conclusão da Análise dos Concorrentes: Os concorrentes identificados são empresas que já estão no mercado a longo tempo e se encontram prontas no mercado competitivo há mais tempo e já possuem índices de aceitação no cenário econômico.

3.3. ANÁLISE DOS FORNECEDORES

Ordem	Nome do Fornecedor	Descrição do Item	Preço	Condições de Pagamento	Prazo de Entrega	Localização do Fornecedor
	Tupãpel	Papel	R$ 18,90	A vista ou cartão	Pronto entrega	Avenida Tamoios
	Tupãpel	Lápis/Caneta	R$ 30,00	A vista ou cartão	Pronto entrega	Avenida

						Tamoios
	Supermercados	Materiais de Limpeza	R$ 110,00	A vista ou cartão	Pronto entrega	Avenida Tabajaras

4. PLANO DE MARKETING

4.1. DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS PRODUTOS OU SERVIÇOS

Nosso serviço será realizado através de visitas técnicas nas empresas, tendo como medição de qualidade será a pós venda de nossos serviços tendo como seus serviços entregas de forma presencial.

4.2. PREÇO

- Serviço de consultoria via e-mail. (Empresa pequeno porte)

Preço total: R$ 4.500,00

Desconto à vista: 15%

- Serviços de consultoria presencial. (Empresa grande porte)

Preço total: R$ 5.000,00 a 15.000,00

Desconto à vista: 20%

- Serviço de consultoria com inclusão de relatórios de analise:

Preço total: R$ 10.000,00 a 20.000,00

Desconto à vista: 25%

- Visitas semanais

Preço total: R$ 2.000,00

Total de prestação de serviços: R$ 21.500,00

Desconto à vista: 10%

4.3. ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS

Temos como forma promocional outdoor, internet, e folder.

4.4. ESTRUTURA DE COMERCIALIZAÇAO

- Atendimento ao cliente;
- Pós-Vendas

4.5. LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA

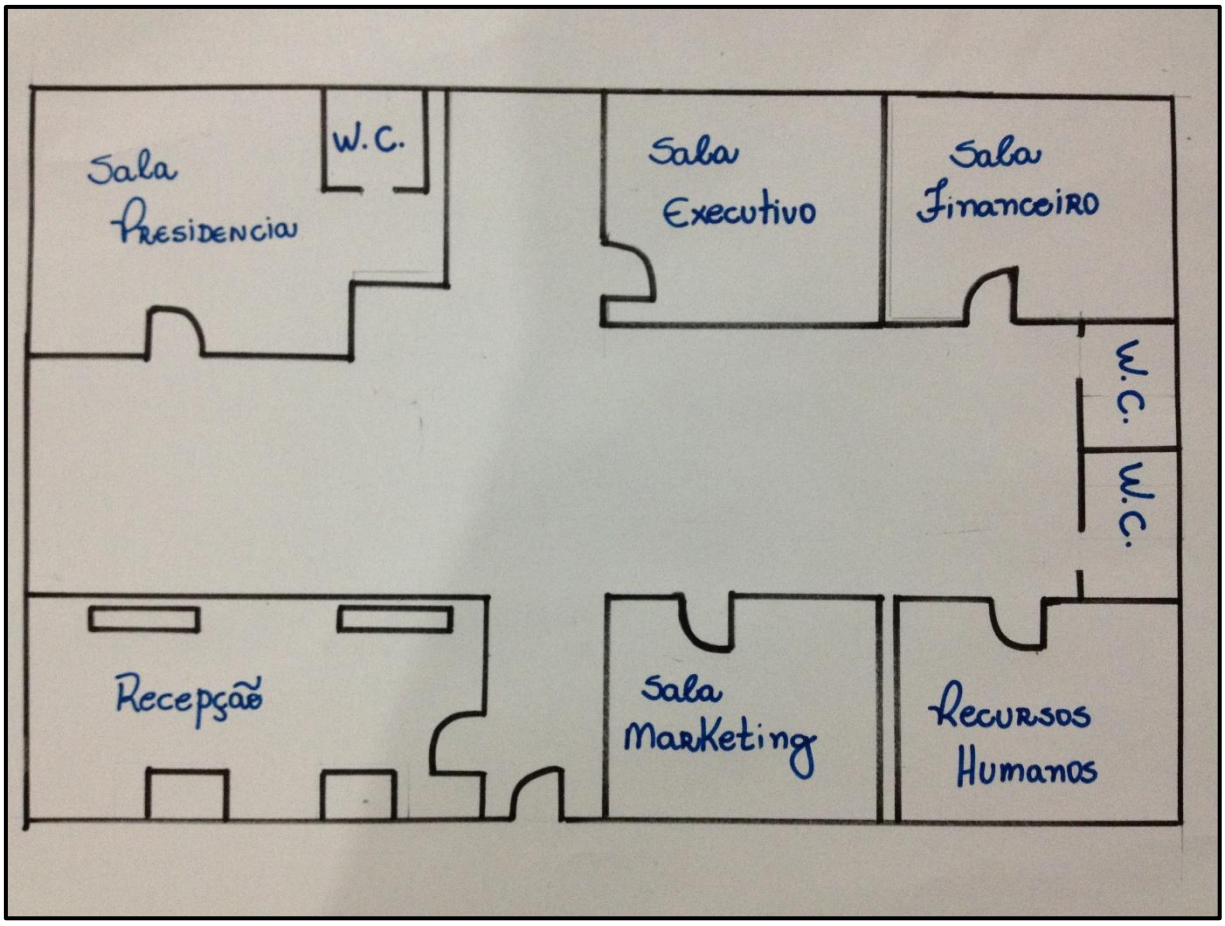
Endereço da Empresa: Avenida Tamoios – N° 1200	
Bairro: Centro	Cidade/Estado: Tupã/SP
Telefone/Fax: (14) 998719077 /(14) 997710534	

Descrição do ponto (localização), considerações que justifica a escolha do local:

Nossa empresa está localizada nos altos da avenida Tamoios tendo como escolha deste ponto por ser um local de maior movimento.

5. PLANO DE OPERACIONAL

5.1. LAYOUT OU ARRANJO FÍSICO



5.2. CAPACIDADE PRODUTIVA

Nossa capacidade produtiva se estabelece a partir da quantidade de serviço prestado aos clientes , variando o porte da empresa e seus respectivos problemas, visando o lucro final.

5.3. NECESSIDADE DE PESSOAL

Cargo	**Função**	**Qualificação Necessária**
Presidente	Gestão da Empresa	Ensino Superior
Diretor Executivo	Administrar áreas da Empresa	Ensino Superior
Diretor de Marketing	Promover divulgação	Ensino Superior
Diretor de RH	Selecionar e Contratar	Ensino Superior

Diretor Financeiro	Patrimônio da Empresa	Ensino Superior
Secretaria	Auxiliar gestores	Ensino Superior
Secretaria	Auxiliar gestores	Ensino Superior
Faxineira	Limpeza e organização	Ensino Médio
Faxineira	Limpeza e organização	Ensino Médio

6. PLANO FINANCEIRO

6.1. CUSTOS DO SERVIÇO

Também conhecido como custo da mão de obra. É o valor total mensal dos gastos com os funcionários da empresa que executam os serviços que são vendidos. Nestes gastos estão considerados: salário bruto; encargos sobre o salário (férias, 13º salário, FGTS, INSS (*), rescisões trabalhistas etc.); benefícios (vale-transporte, cesta básica, assistência médica etc.); uniformes e equipamentos de segurança; treinamentos, etc.

CUSTO DO SERVIÇO	
Total Salário Funcionários	R$ 23.600,00
Total de Encargos	R$ 200,00
Custo total	R$ 23.900,00

6.2. CUSTOS FIXOS

São assim tratados todos os gastos que acontecem independentemente de serviços terem sido executados. São valores gastos com o funcionamento da empresa, isto é, a estrutura montada para prestar serviços, exceto

os gastos com os funcionários que executam os serviços diretamente, porque este valor já está considerado no custo da mão de obra.

CUSTOS FIXOS	
Custos	**Valores**
Energia Elétrica	R$ 400,00
Água	R$200,00
Impostos	R$ 2.000,00
Despesas Bancárias	R$ 500,00
Funcionários	R$ 200,00
Total	**R$ 3.300,00**

6.3 CUSTOS VARIÁVEIS

São os valores gastos quando se realiza vendas de serviços. Normalmente, são considerados como custos variáveis em serviços os impostos sobre a venda e a comissão de vendedores, caso essa seja uma condição existente em sua empresa de serviços. Porém, em cada empresa é preciso avaliar os valores gastos em função do valor da venda e considerá-los como custos variáveis. Por exemplo: taxa de administração sobre as vendas realizadas através de cartões de crédito, comissão de franqueadoras etc.

CUSTOS VARIÁVEIS	
Custos/Impostos	**Porcentagem**
IRRF	15%
ISS	5%
PIS	0,65%

CONFINS	3%
Total	**23,65%**

6.4. APURAÇÃO CUSTO TOTAL DO SERVIÇO

Custo total do serviço = R$ 1331.52, resultado de (R$ 2.150 - R$ 818,48)

Lembra-se? R$ 508,48 é o custo fixo, e ao custo variável é R$818,48. Assim, você obterá os custos da empresa e com isso os custos dos serviços prestados. Resumindo:

7. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

	Fatores Internos (Controláveis)	**Fatores Externos (Incontroláveis)**
Pontos Fortes	**F**orças • Fidelidade com os clientes • Credibilidade no Atendimento • Capacitação especializada de colaboradores • Conhecimento	**O**portunidades • Preços e parcelamentos acessíveis • Inovação da qualidade • Novas demandas • Oportunidade de vendas

Pontos Fracos	**F**raquezas • Recursos financeiros • Competitividade • Propaganda • Relacionamento com os clientes	**A**meaças • Recursos financeiros • Competitividade • Propaganda • Relacionamento com os clientes

Com a análise SWOT podemos concluir que nossa empresa se encontra qualificada a se inserir no mercado competitivo mesmo havendo algumas ameaças, mas que podem ser eliminadas com medidas que tragam a nossa empresa melhorias em seu ambiente interno.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao desenvolvermos nosso trabalho de conclusão de curso, podemos observar que, o mercado competitivo busca empresas que possa prestar serviços que busquem medidas que tragam melhorias em seu clima organizacional, fazendo com que as organizações estão adequadas às novas formas de como se desenvolver entre seus concorrentes. Contudo nosso grupo desenvolveu uma empresa que presta consultoria, visando a qualidade em seus serviços, voltado a empresas públicas e privadas que estejam dispostas a aderir novas formas de se trabalhar, partindo desde o gestor até seus colaboradores finais, com isso, podendo melhorar sua produtividade, e o desenvolvimento da organização.

Com isso nossa empresa tem a proposta de adequar as empresas nos seus devidos parâmetros para que haja maior valor produtivo dentro da organização. Dispondo de medidas que tragam satisfações tanto dentro da organização quanto aos seus clientes finais, e oferecer a melhoria de seus serviços, possibilitando que seus clientes tenham um melhor atendimento.

Garantindo que as empresas tenham rentabilidade e satisfação de seus clientes, tendo como objetivo garantir melhores condições de trabalho a seus colaboradores e assim gerar vínculos de resultados positivos, trazendo para as empresas técnicas que possam auxilia-las na forma de se conduzir sua empresa e seus colaboradores. Com isso, um dos instrumentos que mais agregam valor a conclusão do trabalho é a ferramenta Plano de Negócios CANVAS que estabelece todos os pontos necessários para que a empresa tenha um bom desenvolvimento a ser trabalhado de forma correta e eficaz dentro da empresa durante a sua formação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instituto Federal de educação, ciências e tecnologia do Maranhão.

Departamento de ciências humanas e sócias.

Cursos de engenharia industrial, elétrica e mecânica, administração; São Luis – Maranhão; Março; 2009.

Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação; Brasília; Janeiro; 1996.

Https; Administradores.com; 2009

ANEXOS

(DOCUMENTAÇÃO DE ABERTURA

MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL

SOCIEDADE LIMITADA

CONTRATO DE CONSTITUIÇÃO DE: GQS Consultoria

1. Gabriel Babichi Siqueira, Brasil, Bastos, Solteiro, 28/03/98, autônomo, CPF- 464.137.128-80, RG- 39.600.352-7, Bastos/SP, Rua Hisashi Mizuma – N° 35, Jardim Hikari, Bastos/SP, CEP 17690-000.

2. Luis Gustavo Gava, constituem uma sociedade limitada, mediante as seguintes cláusulas:

1ª A sociedade girará sob o nome empresarial GQS Consultoria e terá sede e domicílio na Avenida Tamoios, N° 1200, Centro, CEP- 17600-000, Tupã/SP

2ª O capital social será R$ 100.000,00 (cem mil reais (dividido em 5 quotas de valor nominal de R$ 20.000,00 (vinte mil reais), integralizadas, neste ato em moeda corrente do País, pelos sócios:

Lucas Eduardo de Oliveira Avila, nº de quotas 1, R$ 20.000,00;

Vanessa Cristina do Santos Viana, nº de quotas 1, R$ 20.000,00;

João Paulo da Silva, n° de quotas 1, R$ 20.000,00.

3ª O objeto será criar um consultoria na área de gestão de qualidade em serviço.

4ª A sociedade iniciará suas atividades em 14/02/2016, 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 a Vanessa Cristina dos Santos Viana, com os poderes e atribuições de Presidente 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/SP para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato.

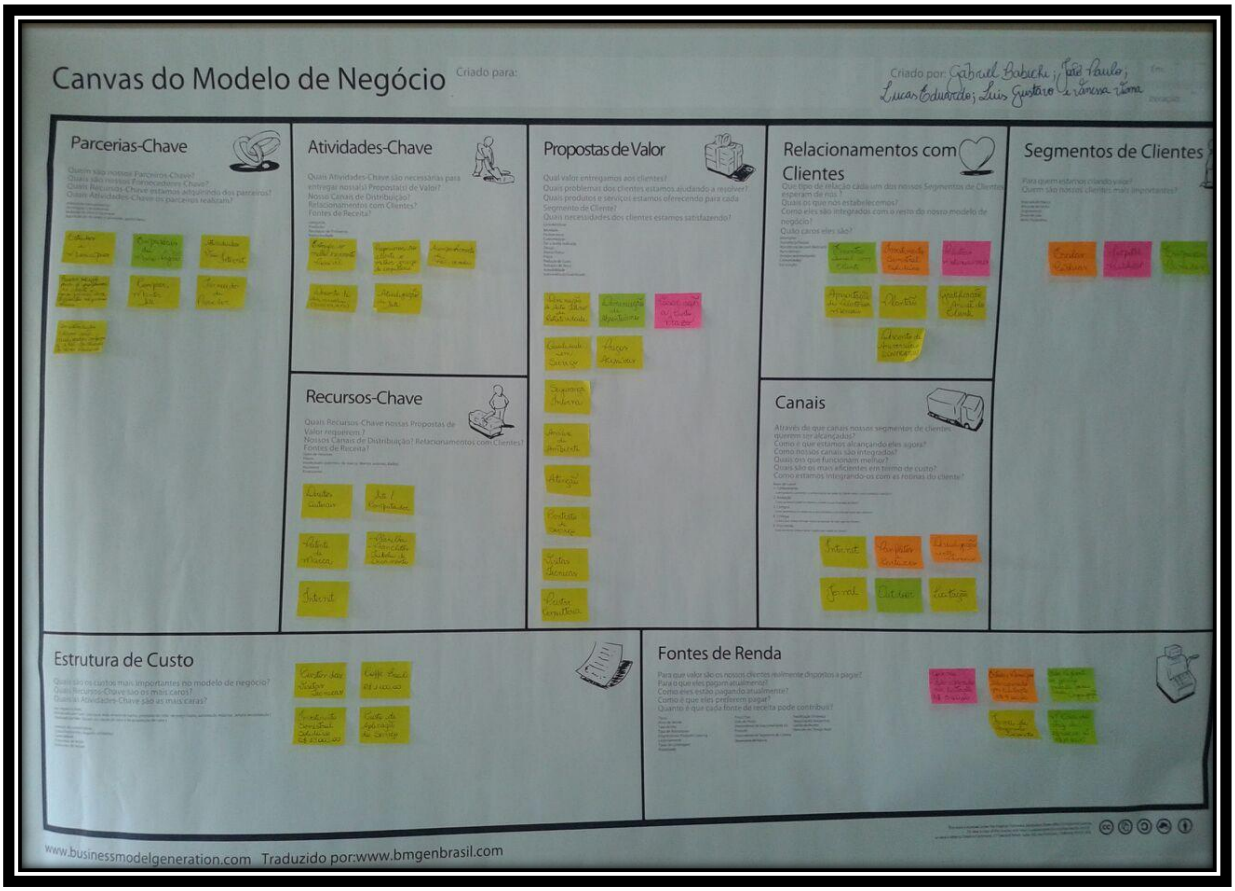
E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 5 vias.

Tupã/SP, 28 de Maio de 2015

Tupã/SP, 28/05/2015

aa) _____ aa) _____

Gabriel Babichi Siqueira Luis Gustavo Gava

: _____ (OAB/SP)

MODELO DE NEGÓCIO - CANVAS