



**PLANO DE NEGÓCIO:
SOLUÇÕES D'LAR**

**BELO HORIZONTE
2020**

ANA CÁSSIA DA CONCEIÇÃO TEIXEIRA MARINHO

**PLANO DE NEGÓCIO:
SOLUÇÕES D'LAR**

Trabalho apresentado à disciplina de Elaboração de Projetos (TCC) do Curso de Administração de Empresas da Faculdade de Minas Gerais - FAMIG - como requisito parcial para conclusão do curso de Administração.

Orientador: Maximiliano Francisco de Oliveira.

BELO HORIZONTE

2020

SUMÁRIO

1 - SUMÁRIO EXECUTIVO.....	6
1.1 – PRINCIPAIS PONTOS DO NEGÓCIO.....	6
1.2 – EMPREENDEDORES E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	10
1.3 – DADOS DO EMPREENDIMENTO.....	10
1.4 – MISSÃO.....	11
1.5 – VISÃO	11
1.6 – FORMA JURÍDICA.....	11
1.7 – ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO	12
1.8 – CAPITAL SOCIAL	12
1.9 – FONTE DE RECURSOS.....	122
2 – ANÁLISE DE MERCADO.....	133
2.1 – CLIENTES	133
2.2 – CONCORRENTES	155
2.3 – FORNECEDORES	177
3 – PLANO DE MARKETING	178
3.1 – SERVIÇOS	178
3.2 – PREÇO.....	199
3.3 – DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO	20
3.4 – DISTRIBUIÇÃO E VENDAS	20
3.5 – LOCALIZAÇÃO.....	20
4 – PLANO ESTRATÉGICO.....	21
4.1 – ANÁLISE DE SWOT	221
4.2 – BSC.....	24
5 – PLANO OPERACIONAL	25
5.1 – LAYOUT	25
5.2 – CAPACIDADE PRODUTIVA	25
5.3 – PROCESSOS OPERACIONAIS	26
5.4– PLANO DE PESSOAL.....	28

6 – PLANO FINANCEIRO	30
6.1 – INVESTIMENTO INICIAL	30
6.2 – GASTOS COM PESSOAL	32
6.3 – REMUNERAÇÃO DOS SÓCIOS	32
6.4 – PROJEÇÃO DE CUSTOS E DESPESAS	33
6.5 – CUSTOS DO PRODUTO OU SERVIÇO	33
6.6 – PREVISÃO DE VENDAS	34
6.7 – IMPOSTOS SOBRE FATURAMENTO	36
6.8 – PROJEÇÕES FINANCEIRAS	36
6.9 – ANÁLISE DE INVESTIMENTO	39
7 – ELEVATOR PITCH	41
8 – BUSINESS MODEL CANVAS	42
9 – CONCLUSÃO.....	43
REFERÊNCIAS	46
APÊNDICE	47

1 - SUMÁRIO EXECUTIVO

A Soluções D’Lar é uma empresa que visa atender as necessidades dos clientes prestando serviços de limpeza e organização de ambientes fornecendo profissionais com experiência e confiabilidade para realização de tais atividades de acordo com a necessidade do cliente. Possui profissionais capacitadas a atender residências e ambientes corporativos.

O negócio abrange: Limpeza Simples residencial **1**, Limpeza Simples residencial **2**, Limpeza Completa residencial **1**, Limpeza Completa residencial **2** (precificação de acordo com o tamanho da residência); Passagem de roupas; Limpeza em ambientes corporativos (Micro Empresas) e seu diferencial que é a prestação de serviços de “Organização de Ambientes” e o agendamento dos serviços através de redes sociais tais como WhatsApp e Instagram, usados como ferramenta para facilitar e aperfeiçoar a comunicação da empresa com seus clientes.

Trata-se de empresa familiar, cuja equipe formada por mulheres de uma mesma família com know-how neste seguimento, ampla experiência adquirida na vivência de seus próprios lares e também atuação no mercado trabalhando em residências e empresas na prestação de serviços de limpeza e conservação.

1.1 – Principais pontos do Negócio

A Soluções D’Lar é uma empresa familiar composta por 5 mulheres com experiência em limpeza e organização de ambientes. Além da prestação de serviços de limpeza residencial e corporativo (micro empresas), passagem de roupas, possui como diferencial a realização da organização de ambientes, tais como:

- Organização de armários, guarda-roupas;
- Cozinhas, despensas, geladeiras e áreas de serviço;
- Depósitos, porões, garagens, áreas de churrasqueira e área de piscina;
- Bibliotecas, estantes, documentos, livros;
- Quarto de brinquedos das crianças;
- Mobiliário de ambientes corporativos.

A motivação em criar um negócio para prestação de serviços de limpeza em residências e escritórios, organização de ambientes, surgiu a partir do Networking existente entre as sócias

de suas redes de contatos familiares e amigos, do qual tais contatos relataram não dispor de tempo e de profissionais de confiança para realizar tarefas diárias de sua residência. Tal relacionamento de confiança em se tratando da Soluções D'Lar foi gerado justamente através desta rede de contatos mencionada, onde um cliente foi indicando o outro. Já alguns clientes pessoa jurídica, são empresas que as próprias sócias já trabalharam e que hoje se tornaram contratantes da Soluções D'Lar.

Hoje os variados formatos familiares existentes, compostos por: casais sem filhos, casais com filhos, casais de idosos e até mesmo pessoas que moram sozinhas, geram um ambiente propício para a Soluções D'Lar atuar, pois em todos estes ambientes se faz necessário possuir o suporte nos serviços de limpeza e organização de ambientes.

Em se tratando de micro empresas, que é o outro público alvo da Soluções D'Lar, os proprietários relataram que as empresas que prestam serviços de limpeza e conservação, têm aplicado preços altos, a Soluções D'Lar vem oferecendo preços mais atrativos para estas micro empresas.

Avaliando este ponto percebeu-se a oportunidade de preencher esta necessidade destes dois públicos alvos da Soluções D'Lar.

Os principais clientes são:

- ✓ Casais sem filhos
- ✓ Casais com filhos
- ✓ Casais de idosos
- ✓ Pessoas solo (jovens e idosos que moram sozinhos)
- ✓ Escritórios Jurídicos de pequeno porte
- ✓ Escritórios de Contabilidade de pequeno porte
- ✓ Consultórios (Médicos e Odontológicos) de pequeno porte

O mercado irá absorver a prestação dos serviços ofertados, pois as famílias e pessoas citadas tem reduzido sua disponibilidade de tempo e priorizam atender suas demandas profissionais e pessoais (familiar e vida social), em se tratando de idosos que em sua maioria não possuem condições físicas para realizarem tarefas domésticas, além da questão financeira para arcar com os custos de manter um (a) profissional fixo na modalidade CLT, já que as leis

trabalhistas determinam que ao contratar os serviços de uma profissional mesmo que esporádico pode gerar vínculo empregatício, e os custos são maiores. Portanto contratam a Soluções D’Lar através de contrato de prestação de serviço.

Para as micro empresas que contratam a Soluções D’Lar é gerado um contrato de prestação de serviços, pois as profissionais que irão prestar os serviços são as próprias sócias da empresa, as cinco possuem participação, portanto os valores recebidos pelos serviços prestados são divididos entre as sócias da Soluções D’Lar, o que isenta os clientes deste “ônus” com a contratação através da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), como explica o artigo 3º da CLT que define:

“Assim, ainda que se possa constatar a prestação de serviços de forma esporádica, o trabalhador que presta serviços sob esta forma de contrato é reconhecido como empregado e tem garantido o direito ao vínculo empregatício para com o empregador que o contratou.

Fonte: Guia Trabalhista.

Guia Trabalhista/Vínculo Empregatício

Em se tratando de famílias e pessoas solo, os principais benefícios na contratação da Soluções D’Lar, pode-se destacar:

- ✓ O contratante conta com atendimento e suporte personalizados, de acordo com suas demandas de serviço de limpeza;
- ✓ Oferece qualidade na prestação de serviços, garantindo economia de tempo para o contratante;
- ✓ Evitar o aumento de gastos que representa a manutenção de empregado doméstico;
- ✓ Relacionamento de confiança em se tratando da Soluções D’Lar gerado através desta rede de contatos mencionada, onde um cliente foi indicando o outro e por se tratar de empresa familiar.

Já as micro empresas que contratam a Soluções D’Lar, os principais benefícios são:

- ✓ Como o serviço é realizado por profissionais com experiência e cursos de capacitação, já serão enviados à empresa com a exata noção do tipo de limpeza que será aplicada naquele local;

- ✓ A redução de custos é bem significativa. Eliminam-se gastos com funcionários, encargos sindicais e sociais;
- ✓ Eliminação de riscos de o contratante sofrer qualquer processo trabalhista;
- ✓ O contratante conta com atendimento e suporte personalizados, de acordo com suas demandas de serviço de limpeza;
- ✓ Possibilidade de conhecer melhor o histórico dos profissionais que farão a limpeza, pois essas informações são fornecidas pela empresa, e isso representa maior segurança ao contratante;

O investimento inicial foi de R\$17.252,63, referente à:

- ✓ Contratação de um profissional de marketing digital por R\$2.000,00 mensais, que possui CNPJ e presta serviços por contrato sem vínculo empregatício, que será responsável pela divulgação da empresa nas mídias sociais: Instagram, Facebook, Whatsapp, realizará a criação e manutenção de anúncios e promoções da Soluções D’Lar. Divulgação dos serviços prestados, anúncios publicitários, cadastro de clientes potenciais;
- ✓ Aquisição de um Notebook da marca Positivo de R\$1.199,00
- ✓ Uma escrivaninha com cadeira por R\$179,90 para rotinas administrativas e burocráticas da sócia que realiza tais controles da empresa
- ✓ Cinco máquinas de cartão “Minizinha”, cada uma por R\$58,80, cujas máquinas não possuem mensalidade a ser paga. Cada sócia ficará com uma máquina para receber dos clientes que quiserem pagar no cartão.
- ✓ Investimentos Pré-operacionais R\$1.079,73
- ✓ Capital de Giro R\$12.500,00

Não houve valores expressivos de investimento uma vez que não há custos imediatos para prestação dos serviços oferecidos.

O faturamento mensal estimado gira em torno de R\$16.560,00 considerando os valores de serviços prestados.

A lucratividade esperada era na faixa de R\$14.000,00 considerando um número menor de prestação de serviços, na média de 72 prestações de serviços/mês, a qual a Soluções D’Lar ultrapassou, prestando na faixa de 96 serviços/mês.

O Prazo de retorno do investimento foi considerado a partir do primeiro mês, considerando que os recebimentos ocorrerão no momento da prestação dos serviços, ressaltando que os recebimentos de cartão, o crédito cai no máximo um dia depois na conta da empresa.

1.2 – Empreendedores e experiência profissional

Gisele Teixeira

Experiência nos setores: Administrador/Financeiro, organização de ambientes, limpeza ambientes residenciais e corporativos.

Mônica Reis

Experiência em copa, cozinha, limpeza e conservação em empresas e residências, organização de ambientes.

Maria da Silva

Experiência em cozinha, limpeza e conservação em empresas e residências, organização de ambientes.

Elaine dos Santos

Experiência em limpeza e conservação em residências e empresas.

Suzana Fonseca

Experiência em limpeza e conservação em residências e empresas.

1.3 – Dados do empreendimento

A Razão Social é Soluções D’Lar Ltda e o escritório fica localizado à Rua Jacarandás, 59, Bairro Eldorado – Contagem/MG .

1.4 – Missão

A missão da Soluções D’Lar é criar um negócio oferecendo qualidade e eficiência nos serviços prestados de limpeza e organização de ambientes transmitindo segurança e confiabilidade para quem contrata os serviços criando uma rede de contatos.

Prestando serviços de limpeza em residências e micro empresas, organização de ambientes, com a qualidade de profissionais que possuem know-how neste mercado.

A empresa foi pensada e criada entre cinco mulheres da mesma família que viu a oportunidade de gerir um negócio próprio através de Networking existente entre a própria família e amigos que aderiram ao negócio de maneira instantânea por suprir as necessidades existentes por preços acessíveis.

1.5 – Visão

Empreender de maneira simples, mas com qualidade, alcançado níveis de satisfação que superem as expectativas dos clientes, tornando referência como prestadores de serviços de limpeza, conservação e organização de ambientes com eficiência a confiabilidade, sejam residenciais ou corporativos. De maneira competente com seriedade e ética profissional, a equipe deseja trazer resultados criando um relacionamento de confiança de tal maneira que a carteira de clientes existente seja o maior propagador da empresa a fim de alcançar uma maior fatia de clientes no mercado.

1.6 – Forma jurídica

Optou-se pela Sociedade Limitada, com a seguinte divisão de quotas:

Quadro 1 – Divisão de Quotas

Sócia	Percentual de participação %
Gisele Teixeira	20%
Mônica Reis	20%
Maria da Silva	20%
Elaine dos Santos	20%

Suzana Fonseca	20%
----------------	-----

Fonte: Autora (2020)

1.7 – Enquadramento tributário

Optou-se pelo Simples Nacional por se tratar de um regime tributário com arrecadações mais simplificadas, facilitado para micro e pequenas empresas, ele permite o recolhimento de vários tributos federais, estaduais e municipais em uma única guia (DAS – Documento de Arrecadação do Simples Nacional), o que facilita nos controles administrativos e financeiros. São os impostos aplicáveis: ISS (Imposto sobre Serviço).

1.8 – Capital social

O capital social é composto pelos recursos das próprias sócias, como segue:

Tabela 1 – Capital Social

Sócia	Nome das Sócias	Valor (R\$)	% de participação
1	Gisele Teixeira	R\$2.500,00	20%
2	Mônica Reis	R\$2.500,00	20%
3	Maria da Silva	R\$2.500,00	20%
4	Elaine dos Santos	R\$2.500,00	20%
5	Suzana Fonseca	R\$2.500,00	20%
		R\$12.500,00	100%

Fonte: Autora (2020)

1.9 – Fonte de recursos

A origem dos recursos financeiros são recursos próprios de cada sócia, que foi adquirido de seus antigos trabalhos formais, CLT.

2 – ANÁLISE DE MERCADO

2.1 – Clientes

A Soluções D’Lar é uma empresa de pequeno porte que pretende além de qualidade no atendimento a seus clientes, basear-se em preço acessível , conquistando a fidelização de seus clientes.

O público-alvo compete em:

- Classe baixa média: renda familiar entre R\$1.908,00 e R\$2.862,00
- Classe baixa alta: renda familiar entre R\$2.862,00 e R\$5.724,00

Pesquisa criada antes do início das atividades da Soluções D’Lar pelas próprias sócias cujos principais e iniciais clientes tratam-se de pessoas do vínculo de familiares e amigos que possuem tais rendas informadas acima.

- Ambientes Corporativos: Microempresas (ME) – faturamento anual até R\$360.000,00, na faixa de 9 a 19 empregados.

Fonte: IBGE 2020.

Perfil dos pequenos negócios – SEBRAE.2020.

Perfil: Ambientes Corporativos - na faixa de 9 a 19 empregados.

- Escritórios Jurídicos
- Escritórios de Contabilidade
- Consultórios (Médicos / Odontológicos)

Perfil: Pessoa Física

- Faixa etária: A partir de 28 anos até em média 70 anos
- Sexo: Feminino e Masculino
- Composição familiar: Pessoas solteiras que moram sozinhas; Casais sem filhos; Casais com filhos crianças e adolescentes; Casais idosos; Idosos que moram sozinhos.
- Profissão: Diversas profissões, por ser prestação de serviços de limpeza e organização doméstica, independente da ocupação profissional, cada vez mais as pessoas tem tido menos tempo para cuidar dos afazeres domésticos.
- Renda: na faixa entre R\$1.908,00 e R\$5.724,00

- Escolaridade: Ensino médio / Superior
- Estado civil: Solteiros, casados, divorciados.

Interesses e comportamentos

- Quantidade que o cliente contrata o serviço: Dependendo do quadro familiar, a necessidade de contratar o serviço de limpeza e organização de ambientes pode variar entre uma vez por semana, uma vez a cada 15 dias ou uma vez por mês.
- Em ambientes corporativos: 1 vez por semana.

Motivação da Compra (contratação do serviço):

A motivação dos clientes em contratar os serviços oferecidos pela Soluções D'Lar está na necessidade de ser atendido suas demandas com relação as atividades de limpeza (simples ou completa), e organização de ambientes, por um preço competitivo se comparado ao mercado e o diferencial do atendimento e agendamentos via redes sociais: Whatsapp, Instagram.

Não está diretamente ligada a motivação da compra com o prazo de pagamento que o cliente irá aplicar.

Localização: As cinco profissionais que executam os serviços de limpeza e organização doméstica se deslocam até a residências/escritórios dos clientes que contratam os serviços.

O mercado de prestação de serviços de limpeza se mantém estável em se tratando de um serviço cuja demanda se faz presente pelos fatores identificados:

- ✓ As famílias e pessoas citadas tem reduzido sua disponibilidade de tempo e priorizam atender suas demandas profissionais e pessoais (familiar e vida social). Em se tratando de idosos que em sua maioria não possuem condições físicas para realizarem tarefas domésticas, além da questão financeira para arcar com os custos de manter um (a) profissional fixo na modalidade CLT.
- ✓ Para as Micro empresas, os preços aplicáveis pela Soluções D'Lar se enquadram no pré-requisito para que seja contratada.

Podem-se considerar existentes outras empresas atuando no ramo, mas com foco nas áreas industrial e organizações de grande porte, tais como:

- ✓ Centrolimp;
- ✓ GT Serviços;
- ✓ ConserMinas

Fonte: Ohub 2020.

Além de praticarem preços não atrativos para o público alvo da Soluções D’Lar que são Micro empresas e famílias de Classe baixa média: renda familiar entre R\$1.908,00 e R\$2.862,00 e Classe baixa alta: renda familiar entre R\$2.862,00 e R\$5.724,00, citado no item 2.1.

O foco da Soluções D’Lar Ltda é a prestação de serviços de limpeza e organização de ambientes, a qual existe uma demanda para este serviço, uma vez que hoje as famílias, ou mesmo pessoas que moram sozinhas e enquanto “pessoa física”, buscam facilidade e evitam despesas e ônus tais como as formalidades com vínculo empregatício com empregadas domésticas. Já nos ambientes corporativos, as empresas que já atuam no mercado, praticam preços não compensatórios para as Micro Empresas, que a Soluções D’Lar traçou como público alvo.

O negócio não é afetado pela sazonalidade uma vez que independente da época do ano, a demanda e necessidade pela contratação de serviços de limpeza e organização de ambientes continuam sendo necessários, pois mesmo considerando férias escolares, os pais precisam de mais tempo para dedicar-se as atividades com os filhos que estão em casa, necessitando de um ambiente limpo, higienizado e organizado. Famílias que realizam viagens durante as férias também optam por contratarem tais serviços que auxiliarão ao retornarem de viagem.

2.2– Concorrentes

Além de praticarem preços não atrativos para o público alvo da Soluções D’Lar que são Micro empresas e famílias de Classe baixa média: renda familiar entre R\$1.908,00 e R\$2.862,00 e Classe baixa alta: renda familiar entre R\$2.862,00 e R\$5.724,00, citado no item 2.1.

Os concorrentes são empresas prestadoras de serviços de limpeza com foco em empresas de médio a grande porte / indústrias (50 a 499 empregados), tornando-se concorrentes indiretos, tais como:

- ✓ Centrolimp;
- ✓ GT Serviços;
- ✓ ConserMinas

Fonte: Ohub 2020.

Foi realizada uma análise de concorrentes em Belo Horizonte e duas cidades da região metropolitana (Contagem e Betim), onde a Soluções D'Lar irá atender. Nestas três cidades há empresas prestadoras de serviços de limpeza, porém com foco em atendimento a pessoa jurídica (Indústrias e grandes empresas) e não oferecem o serviço de organização de ambientes.

Na pesquisa realizada foi considerado dados das três empresas concorrentes indiretas, citadas no item 2.2:

1. Centrolimp;
2. GT Serviços;
3. ConserMinas

Cujas informações foram coletadas por uma das sócias da Soluções D'Lar, Gisele Teixeira, que realizou o contato com as empresas alegando interesse em contratar os serviços, assim obteve os valores cobrados, como segue:

Empresa 1 – Limpeza: entre R\$250,00 a R\$300,00 / Passagem de roupas: R\$200,00 / Organização doméstica: serviço não oferecido.

Empresa 2 – Limpeza: R\$265,00 a R\$300,00 / Passagem de roupas: R\$180,00 / Organização doméstica: serviço não oferecido.

Empresa 3 – Limpeza: R\$290,00 a R\$350,00 / Passagem de roupas: serviço não oferecido / Organização doméstica: serviço não oferecido.

Além do diferencial de oferecer os serviços de organização de ambientes, a Soluções de D’Lar apresenta preços competitivos perante ao mercado atuante.

Tal preço mais atrativo, apresentado, se dá principalmente por se tratar de uma empresa familiar, cujas próprias sócias executam as atividades, não possui as despesas com a contratação de funcionários.

2.3– Fornecedores

A Soluções D’Lar oferece mão de obra qualificada, sua prestação de serviços não requer aquisição de insumos ou produtos específicos e diferenciados. As profissionais utilizam os produtos de limpeza disponíveis nas residências e ambientes corporativos que vão prestar os serviços, como: Vassouras, rodos, panos para limpeza, sabão, cloro, desinfetantes, álcool e afins.

3 – PLANO DE MARKETING

3.1 – Produtos e serviços

A Soluções D’Lar oferece mão de obra de profissionais qualificadas na prestação de serviços de limpeza e organização de ambientes voltada a residências e ambientes corporativos em micro empresas, contemplando limpeza simples a completa, passagem de roupas e organização de ambientes, fazendo parte dos opcionais:

- ✓ Limpeza simples (residencial):
 - 1 Varrer e limpar com pano úmido e desinfetante pisos áreas internas (quartos, salas, cozinha);
 - 2 Lavar banheiros;
 - 3 Lavar louças e utensílios da cozinha;
 - 4 Limpeza mesas e cadeiras.
 - 5 Varrer piso áreas externas (quintal / terraços / coberturas, etc)

6 Colocar o lixo para a coleta

✓ Limpeza completa (residencial):

1 Varrer e limpar com pano úmido e desinfetante piso sala e quartos;

2 Varrer e lavar piso cozinha;

3 Limpeza geladeira;

4 Lavar banheiros;

5 Lavar louças e utensílios da cozinha;

6 Limpeza mesas e cadeiras.

7 Limpeza de janelas

8 Varrer e lavar áreas externas (quintal / terraços / coberturas, etc);

9 Colocar o lixo para a coleta

A diferença na precificação entre Limpeza Simples residencial 1 e 2 / Limpeza Completa residencial 1 e 2, está no tamanho da residência, ou seja, na quantidade de cômodos e pavimentos, cujo valores serão negociados no ato da negociação da contratação do serviço, no momento do contato realizado com o contratante, serão realizadas perguntas para que o valor seja estipulado e informado, seja via telefone ou negociação pelo Whatsapp.

✓ Passagem de roupas.

✓ Organização de ambientes:

• Organização de armários (guarda-roupas, closets, etc);

• Cozinhas, despensas, geladeiras e áreas de serviço;

• Depósitos, porões, garagens, áreas de churrasqueira e área de piscina;

• Bibliotecas, estantes, documentos, livros;

• Quarto de brinquedos das crianças.

✓ Limpeza em ambientes corporativos: Varrer os ambientes internos e externos, limpar janelas, vidraças, banheiros, cozinha, copa, bebedouro, assoalhos e móveis, carpetes e tapetes, atuar com limpeza de área interna e externa, lavagem de vidros, abastecer os ambientes com materiais, retirar lixo, limpeza em vestiários, realizar a reposição de material de higiene.

3.2 – Preço

Os preços estão baseados no serviço que será prestado, tratando-se de valores ao dia:

Quadro 2 – Valores da Prestação dos serviços

Limpeza Simples residencial 1	Limpeza Simples residencial 2	Limpeza Completa residencial 1	Limpeza Completa residencial 2	Passagem de roupas	Limpeza em ambientes corporativos	Organização de Ambientes
R\$150,00	R\$200,00	R\$200,00	R\$250,00	130,00	R\$250,00	R\$140,00

Fonte: Autora (2020)

A forma de pagamento deve ser feita pelos clientes a vista no ato da prestação do serviço ou transferência bancária online com apresentação do comprovante para a conta bancária da Soluções D’Lar, assim iremos emitir NF série D de prestação de serviços para cada cliente.

3.3 – Divulgação e promoção

A Soluções D’Lar utilizará do networking que as sócias possuem para divulgação, criando uma rede de contatos através do famoso “boca a boca” e redes sociais.

Além do profissional de marketing digital contratado que será responsável pela divulgação da empresa nas mídias sociais: Instagram, Facebook, Whatsapp, realizará a criação e manutenção de anúncios e promoções da Soluções D’Lar. Divulgação dos serviços prestados, anúncios publicitários, cadastro de clientes potenciais;

3.4 – Distribuição e vendas

Os serviços serão divulgados e oferecidos pelas próprias sócias através deste networking e divulgação de quem já são os clientes indicando a empresa, além da divulgação realizada pelo profissional de marketing digital contratado.

De acordo com a localização de cada cliente será avaliado a forma de deslocamento, dos quais os valores para transporte público ou veículo próprio de cada sócia estão incluídos nas despesas da empresa.

Para divulgação de vendas destaca-se o trabalho do profissional de marketing digital contratado.

3.5 – Localização

Como o ramo é prestação de serviços de limpeza e organização doméstica, cuja prestação de serviços é indo até o local, optou-se inicialmente por constituir a sede em um pequeno escritório sediado à Rua Jacarandás, 59, bairro Eldorado – Contagem/MG.

4 – PLANO ESTRATÉGICO

4.1 – Análise de SWOT

O ambiente onde a empresa está inserida é favorável ao negócio uma vez que cresce a procura por terceirizar os serviços de limpeza e organização de ambientes tendo em vista que tem reduzido sua disponibilidade de tempo e priorizam atender suas demandas profissionais e pessoais (familiar e vida social), em se tratando de idosos que em sua maioria não possuem condições físicas para realizarem tarefas domésticas, além da questão financeira para arcar com os custos de manter um (a) profissional fixo na modalidade CLT, já que as leis trabalhistas determinam que ao contratar os serviços de uma profissional mesmo que esporádico pode gerar vínculo empregatício, e os custos são maiores. Portanto contratam a Soluções D’Lar através de contrato de prestação de serviço, o que propicia um ambiente para que a Soluções D’Lar ofereça sua mão de obra de maneira a garantir o bem estar desejado.

A estratégia está baseada no crescimento consistente buscando novos clientes e fidelizar os clientes atuais, oferecendo serviços de limpeza e organização de ambientes com qualidade, tendo como ponto forte o fato de ser uma empresa familiar, trazendo confiabilidade aos clientes, por ter profissionais com know-how no mercado, profissionais com indicação onde os clientes podem confiar seu bem maior para nossa empresa, que é seu lar, família ou empresa.

Quadro 4 – Matriz SWOT

Fatores Internos	<p>S: Forças</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vantagem Competitiva: Empresa familiar, imagem de confiança. - Equipe experiente: Profissionais qualificadas com curso de capacitação na área de limpeza e organização de ambientes. - Diferencial no mercado: prestação de serviços de “organização de ambientes”. 	<p>W: Fraquezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tamanho em relação à concorrência. - Recursos limitados para expansão.
Fatores Externos	<p>O: Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nicho de consumidores receptivo - Necessidades dos clientes atendidas 	<p>T: Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crises econômicas no país, mesmo se tratando de algo necessário como limpeza e higienização de ambientes, algum fator de crise pode ocasionar queda na demanda. - Necessidade de redução de custo familiar. - Mudanças culturais ou alterações no formato familiar.

Fonte: Autora (2020)

S: Forças

- Vantagem Competitiva: O fato de ser uma empresa familiar traz a imagem de confiança, uma vez que o termo confiança é presente no dia-a-dia das pessoas e organizações como um todo, sendo essencial ao iniciar e dar continuidade aos relacionamentos, ou na interação com organizações com as quais estabelecem algum tipo de contato. No âmbito organizacional, é de elevado nível de importância principalmente se tratando do ramo de atividade da Soluções D’Lar, a presença de relações de confiança entre os membros da empresa e seus clientes pode aumentar substancialmente a eficácia organizacional.
- Equipe experiente: Profissionais qualificadas com curso de capacitação na área de limpeza e organização de ambientes, proporcionando aos clientes satisfação com os serviços prestados.
- Diferencial no mercado: prestação de serviços de “organização de ambientes”.

O: Oportunidades

- Nicho de consumidores receptivo: famílias e micro empresas não possuem disponibilidade de tempo para realizarem tarefas de limpeza e organização de ambientes e esbarram na questão financeira para arcar com os custos de manter um (a) profissional fixo na modalidade CLT
- Fidelização dos clientes: quando os clientes conhecem a empresa e se adaptam ao formato da prestação de serviços, não se interessam em trocar o prestador de serviços.

W: Fraquezas

- Tamanho em relação à concorrência: a empresa buscará se firmar no mercado para que mesmo concorrendo com empresas maiores, ganhe a fatia dela no mercado.
- Recursos limitados para expansão: a Soluções D'Lar buscará em médio prazo realizar um plano de ação para parte do faturamento se destinar à expansão da empresa, contratando profissionais para aumentar sua capacidade produtiva.

T: Ameaças

- Crises econômicas no país: a Soluções D'Lar tem um projeto de designar parte do faturamento à uma reserva, capital de Giro, em caso de crises que possa afetar a demanda.
- Necessidade de redução de custo familiar: Idem à estratégia mencionada acima a ser adotada.
- Mudanças culturais ou alterações no formato familiar: Realizar um plano de marketing com intuito de aumentar sua carteira de clientes.

4.2 – BSC

Quadro 5 – BSC Soluções D'Lar

Objetivos		Metas	Indicadores	Iniciativas
Financeira	Aumentar a rentabilidade da empresa	Elevar a capacidade produtiva mensal que hoje é de 96 para 116 em prazo médio de 12 à 18 meses.	Demonstrativos financeiros	Reavaliar preços de acordo com os serviços prestados
Cliente	Ampliar o número de famílias e empresas atendidas	Em um prazo médio de 6 meses realizar a prospecção de aproximadamente 10 novos clientes	Controle base de dados de clientes	Aprimorar comunicação com os clientes
Processos Internos:	Criar uma equipe de funcionárias	Até o segundo ano de empresa aumentar de 5 para 10 funcionárias	Ofertar cursos de aprimoramento	Treinamentos práticos para as novas colaboradoras
Processos de Inovação:	Conquistar a fidelização dos clientes através da criação de um aplicativo de acompanhamento dos serviços nas residências	Até o terceiro ano de empresa criar um aplicativo para vincular os clientes	Relatórios de projetos de inovação	Implantar cursos de capacitação e prestação de novos serviços.

Fonte: Autora (2020)

5 – PLANO OPERACIONAL

5.1 – Layout

Por se tratar de uma empresa de prestação de serviços, nossa sede está localizada em um pequeno escritório adaptado na residência de uma das sócias, não sendo necessário e não possuindo um layout específico.

5.2 – Capacidade produtiva

A capacidade produtiva inicial está estimada na prestação de 92 serviços ao mês, considerando que as cinco sócias realizam os serviços de limpeza e organização de ambientes de acordo com projeção do quadro a seguir:

Quadro 6

Dia da Semana	Sócia 1	Sócia 2	Sócia 3	Sócia 4	Sócia 5
Segunda-feira	Agendamentos/Negociações com clientes	1-Serviço prestado	1-Serviço prestado	1-Serviço prestado	1-Serviço prestado
Terça-feira	1-Serviço prestado	2-Serviço prestado	2-Serviço prestado	2-Serviço prestado	2-Serviço prestado
Quarta-feira	2-Serviço prestado	3-Serviço prestado	3-Serviço prestado	3-Serviço prestado	3-Serviço prestado
Quinta-feira	3-Serviço prestado	4-Serviço prestado	4-Serviço prestado	4-Serviço prestado	4-Serviço prestado
Sexta-feira	4-Serviço prestado	5-Serviço prestado	5-Serviço prestado	5-Serviço prestado	5-Serviço prestado
Total semanal	4	5	5	5	5
Total mensal considerando 4 semanas no mês	16	20	20	20	20
Total mensal	16 + 20 + 20 + 20 + 20 = 96				

Fonte: Autora (2020)

5.3 – Processos operacionais

O funcionamento da empresa se inicia com a sócia responsável pelos setores Administrativo que realiza contatos via telefone, aplicativo, ou visitas quando necessário, reservando as segundas-feiras e sextas-feiras para esta atividade, para verificar a necessidade do nível da prestação de serviço que o cliente precisa. Em seguida verifica o dia que o cliente deseja a realização do serviço e agenda com a profissional disponível para aquela data.

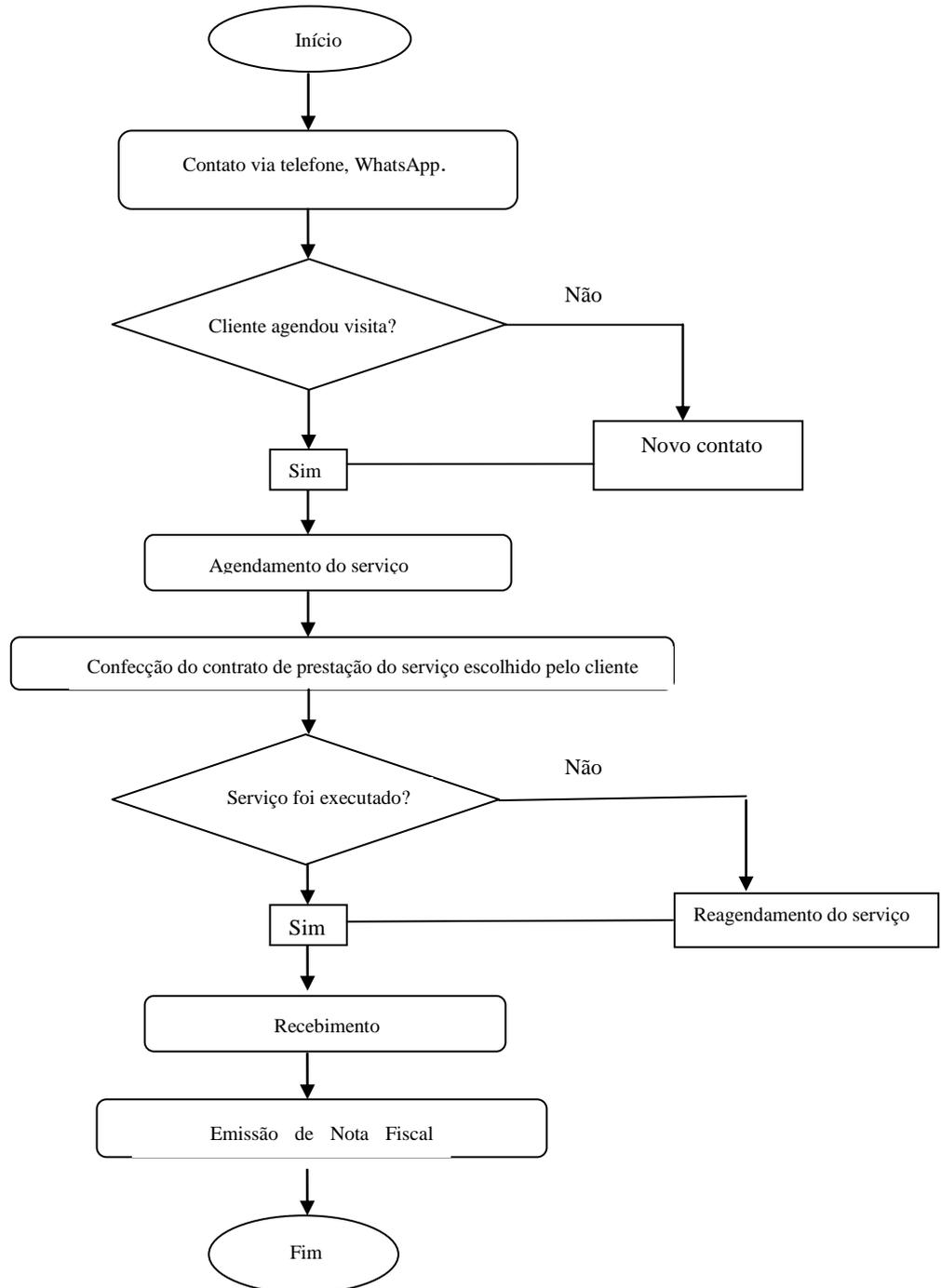
A partir do serviço escolhido é confeccionado um contrato de prestação de serviços contendo o serviço, data e valor, contrato assinado por ambas as partes.

No dia determinado a profissional vai ao cliente que executa o serviço, como é uma das sócias, ela mesma leva a NF série D e recebe o pagamento, ou o cliente pode enviar o comprovante bancário de depósito.

Processos das Atividades da Soluções D'Lar:

Este Fluxograma tem como objetivo realizar a representação esquemática do processo da prestação de serviços da Soluções D'Lar contendo informações entre os elementos que a compõem, contendo a sequência operacional do desenvolvimento de cada etapa.

É realizado contato via telefone, WhatsApp, ou visitas quando necessário, reservando as segundas-feiras de uma das sócias para esta finalidade, para verificar a necessidade do nível da prestação de serviço que o cliente precisa.

Figura 1 - Fluxograma**Fonte: Autora (2020)**

5.4 – Plano de pessoal

5.4.1 – Atribuições dos sócios

Gisele Teixeira

Experiência nos setores: Administrativo, organização de ambientes, limpeza simples.

Mônica Reis

Experiência em copa, cozinha, limpeza e conservação em empresas e residências, organização de ambientes.

Maria da Silva

Experiência em cozinha, limpeza e conservação em empresas e residências, organização de ambientes.

Elaine dos Santos

Experiência em limpeza e conservação em residências e empresas.

Suzana Fonseca

Experiência em limpeza e conservação em residências e empresas.

Sócias: Mônica Reis / Maria da Silva / Elaine dos Santos / Suzana Fonseca:

- Varrer e passar pano em todas as áreas/cômodos internos e externos;
- Limpar todos os móveis e utensílios, prateleiras e estantes;
- Lavar banheiros, pisos e limpar paredes, vidros, divisórias;
- Lavar louças e utensílios da cozinha;
- Limpar o fogão;
- Lavar e passar roupas;
- Limpar geladeira;
- Organização de armários (guarda-roupas, closets, etc);
- Cozinhas, despensas, geladeiras e áreas de serviço;
- Depósitos, porões, garagens, áreas de churrasqueira e área da piscina;

- Home Office e estantes;
- Bibliotecas, documentos, livros;
- Quarto de brinquedos das crianças, etc.

5.4.2 – Pessoal

Como se trata de uma empresa familiar, cujas próprias sócias irão gerir a empresa e executar os serviços, inicialmente é suficiente a mão de obra para atender ao número de demandas que a empresa tem recebido.

Existe um projeto de médio a longo prazo para contratação de profissionais na intenção de aumentar o quadro de funcionária e expandir as atividades da Soluções D'Lar.

Atribuições de uma futura funcionária:

Experiência em copa, cozinha, limpeza e conservação em empresas e residências, organização de ambientes.

6 – PLANO FINANCEIRO

6.1 – Investimento inicial

Para abertura de um novo negócio é importante se considerar o investimento em recursos não apenas financeiros, mas também intelectuais com a intenção de conduzir, alavancar o empreendimento e até mesmo possuir uma reserva de segurança, caso haja algum imprevisto no percurso desta caminhada que é empreender. Assim como toda empresa, a Soluções D’Lar possui um valor inicial aplicado designado Capital Social de R\$12.500,00.

O investimento inicial foi calculado em R\$3.672,90, que foi a necessidade para a realização das seguintes aquisições:

- ✓ Contratação de um profissional de marketing digital por R\$2.000,00 mensais, que possua CNPJ e presta serviços por contrato sem vínculo empregatício, que será responsável pela divulgação da empresa nas mídias sociais: Instagram, Facebook, Whatsapp, realizará a criação e manutenção de anúncios e promoções da Soluções D’Lar. Divulgação dos serviços prestados, anúncios publicitários, cadastro de clientes potenciais;
- ✓ Aquisição de um Notebook da marca Positivo de R\$1.199,00
- ✓ Uma escrivaninha com cadeira por R\$179,90 para rotinas administrativas e burocráticas da sócia que realiza tais controles da empresa
- ✓ Cinco máquinas de cartão “Minizinha”, cada uma por R\$58,80 (total R\$294,00), cujas máquinas não possuem mensalidade a ser paga. Cada sócia ficará com uma máquina para receber dos clientes que quiserem pagar no cartão.

6.1.1 – Investimentos fixos

Como se trata de empresa familiar, inicialmente de pequeno porte e prestação de serviços, não será necessário uma infraestrutura física elaborada. Também por se tratar de prestação de serviços, o espaço físico é um escritório adaptado na residência de uma das sócias.

Segue na tabela os investimentos fixos iniciais:

Tabela 2 – Investimentos fixos

Item	Descrição	Qtd.	Vlr. Uni.	Total
1	Contratação de um profissional de Marketing Digital	01	R\$2.000,00	R\$2.000,00
2	Aquisição de um Notebook da marca Positivo	01	R\$1.199,00	R\$1.199,00
3	Escrivaninha com cadeira	01	R\$179,90	R\$179,90
4	Máquinas de cartão “Minizinha”	05	R\$58,80	R\$294,00
Total			R\$1.439,20	R\$3.672,90

Fonte: Autora (2020)

6.1.2 – Investimentos pré-operacionais

Compreendem gastos antes o início das atividades da empresa, ou seja, antes do início da prestação dos serviços, a considerar:

Tabela 3 – Investimentos pré-operacionais

Item	Descrição	Valor
1	Legalização da Empresa – Registro JUCEMG (Junta Comercial do Estado de Minas Gerais)	R\$134,58
2	Legalização da Empresa – Alvará Taxa Fiscalização Prefeitura de Contagem	R\$125,65
3	Legalização da Empresa – Registro de Marca	R\$170,00
4	Legalização da Empresa – Certificado Digital	R\$250,00
5	Curso Capacitação SENAC – Limpeza e Conservação 60h	R\$399,50
Total		R\$1.079,73

Fonte: Autora (2020)

6.1.3 – Estoques iniciais

Não haverá gastos com fabricação de produtos (matéria-prima) ou compra mercadorias para revenda, uma vez que a empresa é prestadora de Serviços.

6.1.4 – Capital de Giro

Como citado, para abertura de um novo negócio, é importante se considerar o investimento em recursos não apenas financeiros, mas também intelectuais com a intenção de conduzir, alavancar o empreendimento e até mesmo possuir uma reserva de segurança, caso haja algum imprevisto no percurso do desenvolvimento da empresa. A Soluções D’Lar possui um valor inicial aplicado designado Capital Social de R\$12.500,00.

Por se tratar de prestadora de serviços, não há prazo médio de venda, compra e estocagem.

6.1.5 – Investimento total e fontes de recursos

A Soluções D’Lar possui um valor inicial aplicado designado Capital Social de R\$12.500,00 que possui fonte de recursos das próprias sócias de economias relativas aos antigos empregos formais (CLT).

Tabela 5 – Investimentos

Item	Descrição	Valor
1	Investimentos fixos	R\$3.672,90
2	Investimentos pré-operacionais	R\$1.079,73
3	Estoques iniciais	R\$0
4	Capital de Giro	R\$12.500,00
Total		R\$ - 17.252,63

Fonte: Autora (2020)

A origem dos recursos financeiros são recursos próprios de cada sócia, adquirido através de economias de suas atuações no mercado de trabalho.

Tabela 6 – Fontes de Recursos

Item	Descrição	Valor
1	Investimentos fixos	R\$3.672,90
2	Investimentos pré-operacionais	R\$1.079,73
3	Estoques iniciais	R\$0
4	Fontes de Recursos - Capital de Giro	R\$12.500,00
Total		R\$ - 17.252,63

Fonte: Autora (2020)

6.2 – Gastos com pessoal

Como se trata de uma empresa familiar, cujas próprias sócias irão executar os serviços e inicialmente sendo suficiente a mão de obra para atendimento da demanda existente da prestação de serviços, inicialmente não terá uma equipe de funcionários formais (CLT).

6.3 – Remuneração das sócias

A remuneração da mão de obra das sócias definida como pró-labore ou distribuição de lucros foi estipulada na Soluções D’Lar considerando o faturamento mensal, a saber:

Tabela 8 – Remuneração dos sócios

Item	Sócio	Valor
1	Gisele Teixeira	R\$2.500,00
2	Mônica Reis	R\$2.500,00
3	Maria da Silva	R\$2.500,00
4	Elaine dos Santos	R\$2.500,00
5	Suzana Fonseca	R\$2.500,00
Total		R\$12.500,00

Fonte: Autora (2020)

6.4 – Projeções de custos e despesas

Tabela 10

Item	Gastos	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
1	Despesa com transporte sócias/Funcionária (a partir ano 3)	R\$11.940,00	R\$12.040,00	R\$14.340,00	R\$14.520,00	R\$14.610,00
2	Remuneração sócias	R\$150.000,00	R\$150.000,00	R\$162.000,00	R\$162.000,00	R\$174.000,00
3	Salários			R\$14.400,00	R\$14.400,00	R\$14.400,00
4	Curso reciclagem SENAC Limpeza e Conservação (1 vez por ano)	R\$399,50	R\$525,00	R\$672,00	R\$690,00	R\$705,00
		R\$162.339,50	R\$162.565,00	R\$191.412,00	R\$191.610,00	R\$203.715,00

Fonte: Autora (2020)

6.5 – Custos do produto ou serviço

Tabela 11

Item	Descrição dos custos	Valor
Incidência de tributação sob serviços prestados: ISS 4%		
1	Prestação do serviço a R\$130,00	R\$5,20
2	Prestação do serviço a R\$140,00	R\$5,60
3	Prestação do serviço a R\$150,00	R\$6,00
4	Prestação do serviço a R\$200,00	R\$8,00
5	Prestação do serviço a R\$250,00	R\$10,00
Total		R\$34,80

Fonte: Autora (2020)

6.6 – Previsão de vendas

A previsão de vendas é importante, pois pode embasar as decisões estratégicas a serem adotadas pela empresa. Ao se ter essa noção de futuro é mais provável buscar maneiras de contornar falhas ou crises.

Durante a projeção de vendas, também são levantadas novas oportunidades e potenciais ameaças, o que garante à empresa tempo hábil para planejar alternativas de aproveitar o que foi identificado em seu benefício.

- O tamanho do mercado consumidor da Soluções D’Lar compõe uma estimativa de clientes já fidelizada no momento da prospecção dos mesmos, concentrado numa faixa de 40 clientes.
- A estimativa de faturamento de negócios semelhantes, de acordo com a realização de uma análise de concorrentes em Belo Horizonte e duas cidades da região metropolitana (Contagem e Betim), onde a Soluções D’Lar irá atender. Nestas três cidades há empresas prestadoras de serviços de limpeza, porém com foco em atendimento a pessoa jurídica (Indústrias e grandes empresas) e para pessoa física, famílias, o foco está em famílias de alta renda e não oferecem o serviço de organização de ambientes. O Diferencial da Soluções D’Lar é praticar preços que atendam famílias de Classe média, público geralmente não trabalhado neste mercado.

Na pesquisa realizada foi considerado dados de três empresas, cujas informações foram coletadas por uma das sócias da Soluções D’Lar (Gisele Teixeira) que realizou o contato com as empresas alegando interesse em contratar os serviços, assim obteve os valores cobrados, como segue:

Empresa 1 – Limpeza: entre R\$250,00 a R\$300,00 / Passagem de roupas: R\$200,00 / Organização doméstica: serviço não oferecido.

Empresa 2 – Limpeza: R\$265,00 a R\$300,00 / Passagem de roupas: R\$180,00 / Organização doméstica: serviço não oferecido.

Empresa 3 – Limpeza: R\$290,00 a R\$350,00 / Passagem de roupas: serviço não oferecido / Organização doméstica: serviço não oferecido.

Considerando que cada empresa informou possuir uma faixa de 10 profissionais para executar os serviços, estima-se uma média de R\$40.000,00 de faturamento.

- A expectativa de crescimento da prestação de serviços está de 96 serviços prestados por mês para 116, considerando a previsão de contratação de uma nova profissional.
- Sazonalidade: O negócio não é afetado pela sazonalidade uma vez que independente da época do ano, a demanda e necessidade pela contratação de serviços de limpeza e organização de ambientes continuam sendo necessários em residências e ambientes organizacionais. Mesmo em se tratando de casais com filhos, devido a férias, a necessidade tange justamente no aumento da demanda com as crianças em casa, surge uma necessidade maior dos pais darem maior atenção aos filhos em casa, tendo ainda menos tempo para dedicar as tarefas domésticas. Com relação a viagens, as famílias necessitam das profissionais quando retornam de viagem para manutenção da limpeza da residência para quando retornarem de viagem encontrar um ambiente limpo e saudável.
- As mídias utilizadas para divulgação são as redes sociais WhatsApp, Instagram, Facebook com o suporte do profissional em Marketing digital.
- A capacidade produtiva do negócio foi calculada em 96 prestações de serviços por mês considerando:
 - ✓ Sócia 1 – realiza quatro serviços semanais, totalizando 16 mensais;
 - ✓ Sócia 2 – realiza cinco serviços semanais, totalizando 20 mensais;
 - ✓ Sócia 3 – realiza cinco serviços semanais, totalizando 20 mensais;
 - ✓ Sócia 4 – realiza cinco serviços semanais, totalizando 20 mensais;
 - ✓ Sócia 5 – realiza cinco serviços semanais, totalizando 20 mensais;

6.7 – Impostos sobre faturamento

A Soluções D’Lar como prestadora de serviços se enquadra no regime de tributação de ISS (Imposto sobre Serviço) a ser retido na emissão de suas Notas Fiscais para os clientes. Foi realizado projeção para um período de quatro anos conforme a seguir:

Tabela 12 – Impostos sobre faturamento

Período	Faturamento	Alíquota ISS %	Imposto a pagar
Ano 1	R\$198.720,00	4%	R\$7.948,80
Ano 2	R\$205.800,00	4%	R\$8.232,00
Ano 3	R\$211.200,00	4%	R\$8.448,00
Ano 4	R\$217.200,00	4%	R\$8.688,00
Ano 5	R\$228.000,00	4%	R\$9.120,00
Total	R\$1.060.920,00	4%	R\$42.436,80

Fonte: Autora (2020)

6.8 – Projeções financeiras

Considerado os dados da Soluções D’Lar para projeção financeira.

6.8.1 – Fluxo de caixa

A Soluções D’Lar realizou um Fluxo de caixa de acordo com as despesas e receitas previstas numa projeção para 5 anos:

Tabela 13 – Fluxo de caixa

Descrição	Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Saldo Inicial	R\$12.500,00					
Entradas Faturamento		R\$198.720,00	R\$205.800,00	R\$211.200,00	R\$217.200,00	R\$228.000,00
Total de entradas		R\$198.720,00	R\$205.800,00	R\$211.200,00	R\$217.200,00	R\$228.000,00
Saídas						
Investimentos fixos	R\$3.672,90					
Investimentos pré-operacionais	R\$1.079,73					
Despesa com transporte sócias		R\$11.940,00	R\$12.040,00	R\$12.110,00	R\$12.150,00	R\$12.200,00
Remuneração sócias		R\$150.000,00	R\$150.000,00	R\$162.000,00	R\$162.000,00	R\$174.000,00
Salários				R\$13.200,00	R\$13.200,00	R\$13.200,00
Cursos		R\$399,50	R\$525,00	R\$672,00	R\$690,00	R\$705,00
Imposto (ISS)		R\$7.948,80	R\$8.232,00	R\$8.448,00	R\$8.688,00	R\$9.120,00
Total de saídas		R\$170.288,30	R\$170.797,00	R\$196.430,00	R\$196.728,00	R\$209.225,00
Saldo não acumulado	R\$ -17.252,63	R\$28.431,70	R\$35.003,00	R\$14.770,00	R\$20.472,00	R\$18.775,00

Fonte: Autora (2020)

6.8.2 – Projeção de resultados

A Soluções D’Lar realizou seu DRE (Demonstrativo de Resultado do Exercício) com estimativas anuais, como segue:

Tabela 14 – Projeção de resultados

Descrição	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Vendas brutas (Faturamento)	R\$198.720,00	R\$205.800,00	R\$211.200,00	R\$217.200,00	R\$228.000,00
(-) deduções e abatimentos: Imposto sob Faturamento	R\$7.948,80	R\$8.232,00	R\$8.448,00	R\$8.688,00	R\$9.120,00
(-) Comissão sobre vendas	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00
(=) Vendas líquidas	R\$190.771,20	R\$195.568,00	R\$202.752,00	R\$208.512,00	R\$218.880,00
(-) Custo de mercadorias vendidas	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00
(=) Lucro bruto operacional					
(-) despesas administrativas	R\$165.392,13	R\$162.565,00	R\$187.982,00	R\$188.040,00	R\$200.105,00
(-) depreciação					
(=) Lucro líquido operacional	R\$25.379,07	R\$35.003,00	R\$14.770,00	R\$20.472,00	R\$18.775,00
Lucratividade (%)	13%	17%	7%	9%	8%
Rentabilidade (%)	15,34%	21,53%	7,85%	10,88%	9,38%

Fonte: Autora (2020)

6.9 – Análise de Investimento

A Soluções D’Lar, num primeiro momento, optou por não utilizar seu capital em nenhum investimento, não possuindo índices para determinar o custo de oportunidade do capital.

6.9.1 – Valor Presente Líquido (VPL)

O VPL (Valor presente líquido) calculado anual foi positivo em R\$73.184,72.

Quadro 6

Ano	Fluxo
0	- R\$15.552,63
1	R\$25.379,07
2	R\$35.003,00
3	R\$14.770,00
4	R\$20.472,00
5	R\$18.775,00

TMA	10,00%
-----	--------

VPL	R\$73.184,72
-----	--------------

Fonte (Autora 2020)

=VPL(ano 1 ao ano 5)+ano0

6.9.2 – Prazo de Retorno do Investimento (*Payback*)

O cálculo do PayBack resultou em 1,6, no primeiro ano o retorno.

Quadro 7

Ano	Fluxo	Saldo
0	-15.552,63	-15.552,63
1	25.379,07	9.826,44
2	35.003,00	44.829,44
3	14.770,00	59.599,44
4	20.472,00	80.071,44
5	18.775,00	98.846,44

6.9.3 – Taxa Interna de Retorno (TIR)

A taxa interna de retorno (TIR) anual calculada ficou positiva em 169%.

6.9.4 – Ponto de Equilíbrio (PE)

Quadro 7

Custo Fixo	Preço de Venda	Custo Variável	Quantidade	Receita	Custos totais	Lucro
3.000,00	200,00	50,00	21	4.200,00	4.050,00	150,00

$$\text{Ponto de Equilíbrio} = \frac{\text{custo fixo}}{(\text{preço de venda} - \text{custo variável})}$$

$$\frac{3000}{(200-50)} = \frac{3000}{150} = 20$$

Fonte (Autora 2020)

6.9.5 – Lucratividade (lucro líquido sobre receita total)

O índice de Lucratividade foi obtido pela divisão da soma de todos os valores presentes que serão recebidos no fluxo de caixa do ano 1 ao 5 dividido pelo investimento inicial, resultando em 7,35.

6.9.6 – Rentabilidade

A média da Rentabilidade considerando do ano 1 ao 5 foi de 12,99%. Portanto após verificação dos resultados é possível avaliar que o negócio da Soluções D'Lar é viável e rentável, apesar de apresentar riscos e grandes desafios como qualquer empreendimento por se tratar de profissionais que estão entrando neste mundo do empreendedorismo, o reflexo dos resultados trazem expectativas positivas.

7 – ELEVATOR PITCH

A empresa está inserida no contexto de um negócio criado para facilitar o dia a dia de quem contrata os serviços trazendo bem estar e conforto através dos serviços de limpeza em residências e micro empresas, organização de ambientes, por preços competitivos.

O problema encontrado é o número reduzido de profissionais a executar os serviços, a empresa busca solucionar este problema prospectando novos clientes para aumentar o número de profissionais, consequentemente aumentando o porte da empresa.

Os serviços da Soluções D’Lar abrangem:

Limpeza simples: inclui limpeza dos ambientes internos, móveis, pisos, banheiros.

Limpeza completa: inclui limpeza dos ambientes internos e externos, móveis, armários, pisos, banheiros e janelas.

Passagem de roupas.

Organização de ambientes:

A estratégia de negócio da Soluções D’Lar é utilizar do networking que as sócias possuem entre familiares e amigos para divulgação, criando uma rede de contatos através do famoso “boca a boca”, por se tratar de uma empresa familiar traz essa relação de confiança.

Providenciou também a contratação de um profissional de marketing digital, que possui CNPJ e presta serviços por contrato sem vínculo empregatício, que será responsável pela divulgação da empresa nas mídias sociais: Instagram, Facebook, Whatsapp, realizará a criação e manutenção de anúncios e promoções da Soluções D’Lar. Divulgação dos serviços prestados, anúncios publicitários, cadastro de clientes potenciais;

Empreender de maneira simples, mas com qualidade, alcançado níveis de satisfação que superem as expectativas dos clientes, tornando referência como prestadores de serviços de limpeza, conservação e organização de ambientes com eficiência a confiabilidade, sejam residenciais ou corporativos. De maneira competente com seriedade e ética profissional, a equipe deseja trazer resultados criando um relacionamento de confiança de tal maneira que a

carteira de clientes existente seja o maior propagador da empresa a fim de alcançar uma maior fatia de clientes no mercado.

O contato da Soluções D'Lar para negociar, conhecer e contratar os serviços: Gisele Teixeira
(31)9 9100-0451

8 – BUSINESS MODEL CANVAS

<p>Parcerias-chave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornecedores de produtos de limpeza; - NetWork para prospecção de novos clientes 	<p>Atividades-chave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limpeza Residencial simples; - Limpeza Residencial completa; - Limpeza em ambientes corporativos; - Passagem de roupas; - Organização de ambientes 	<p>Proposta de valor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade e eficiência nos serviços prestados de limpeza e organização de ambientes por preços atrativos e competitivos em relação aos praticados no mercado; - Segurança e confiabilidade para quem contrata os serviços 	<p>Relacionamento com o cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociais para trabalhar a imagem da empresa; - Redes sociais para agendar visitas e prestação dos serviços. 	<p>Segmentos de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Famílias ou mesmo pessoas que moram sozinhas e buscam a praticidade na prestação de serviços de limpeza e organização de ambientes; - Micro empresas, cujos proprietários relataram os altos custos aplicados atualmente neste nicho de mercado.
<p>Custos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investimento em marketing e divulgação na contratação do profissional em marketing digital; - Investimento em treinamento e capacitação 		<p>Fonte de Receitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestação dos serviços de limpeza e organização de ambientes. 		
<p>Recursos-chave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mão de obra 		<p>Canais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mídias sociais - Agendamento de visitas para apresentação da empresa e de propostas 		

9 – CONCLUSÃO

O desenvolvimento da esquemática da Soluções D'Lar, apresenta o formato da empresa que é familiar e com sua gama de serviços e diferencial em organização de ambientes, o que será atrativo para seu público alvo que poderá confiar sua empresa ou residência e receber prestação de serviços com zelo e dedicação.

Empreender de maneira simples, mas com qualidade, alcançado níveis de satisfação que superem as expectativas dos clientes, tornando referência como prestadores de serviços de limpeza, conservação e organização de ambientes com eficiência a confiabilidade, sejam residenciais ou corporativos. De maneira competente com seriedade e ética profissional, a equipe deseja trazer resultados criando um relacionamento de confiança de tal maneira que a carteira de clientes existente seja o maior propagador da empresa a fim de alcançar uma maior fatia de clientes no mercado.

Os números apresentados em seu fluxo de caixa mostram a viabilidade positiva do negócio, lucrativo e com futuro próspero.

REFERÊNCIAS

Fonte: IBGE Classe social. Disponível em: <<https://www.ibge-classe-media>>. Acesso em: 30 Mar.2020.

Perfil dos pequenos negócios – SEBRAE. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos>>. Acesso em: 02 Abr.2020.

Fonte: Guia Trabalhista/Vínculo Empregatício. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/tematicas/vinculoempregaticio.htm>>. Acesso em: Jul.2020.

Fonte: Ohub 2020. Disponível em: <https://www.ohub.com.br/empresas/terceirizacao-de-limpeza/mg/belo-horizonte>. Acesso em: Jul.2020.

APÊNDICE A

- Logomarca



- Protótipo dos produtos
- ✓ Limpeza simples (residencial):
 - 1 Varrer e limpar com pano úmido e desinfetante pisos áreas internas (quartos, salas, cozinha);
 - 2 Lavar banheiros;
 - 3 Lavar louças e utensílios da cozinha;
 - 4 Limpeza mesas e cadeiras.
 - 5 Varrer piso áreas externas (quintal / terraços / coberturas, etc)
 - 6 Colocar o lixo para a coleta
 - ✓ Limpeza completa (residencial):
 - 7 Varrer e limpar com pano úmido e desinfetante piso sala e quartos;
 - 8 Varrer e lavar piso cozinha;
 - 9 Limpeza geladeira;
 - 10 Lavar banheiros;
 - 11 Lavar louças e utensílios da cozinha;
 - 12 Limpeza mesas e cadeiras.
 - 13 Limpeza de janelas
 - 14 Varrer e lavar áreas externas (quintal / terraços / coberturas, etc);

15 Colocar o lixo para a coleta

A diferença na precificação entre Limpeza Simples residencial 1 e 2 / Limpeza Completa residencial 1 e 2, está no tamanho da residência, cujo valores são negociados no ato da negociação da prestação do serviço.

- ✓ Passagem de roupas.
- ✓ Organização de ambientes:
 - Organização de armários (guarda-roupas, closets, etc);
 - Cozinhas, despensas, geladeiras e áreas de serviço;
 - Depósitos, porões, garagens, áreas de churrasqueira e área de piscina;
 - Bibliotecas, estantes, documentos, livros;

Quarto de brinquedos das crianças.

Nesta seção, coloque as informações elaboradas pelos próprios autores como forma de complementar o Plano de Negócio. São exemplos de apêndices:

- Redes sociais e site da empresa
 - ✓ WhatsApp
 - ✓ Instagram

- Localização:

Rua Jacarandás, 59, Bairro Eldorado – Contagem/MG .

APÊNDICE B

Vídeo apresentação TCC, disponível em: <https://youtu.be/MjhSvJZL4pc>