



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
POS GRADUAÇÃO EM MBA EM GESTÃO EMPREENDEDORA E INOVAÇÃO

RONYERE IBIAPINO DE OLIVEIRA LEITE

PLANO DE NEGÓCIOS – APP ALVO SOLUÇÕES EM MARKETING

CAMPINA GRANDE
2017

PARCERIA

APOIO



RONYERE IBIAPINO DE OLIVEIRA LEITE

PLANO DE NEGÓCIOS – APP ALVO SOLUÇÕES EM MARKETING

Trabalho de conclusão de Especialização Lato Sensu, apresentado à Coordenação do MBA em Gestão empreendedora e Inovação, vinculado a UEPB, Universidade Estadual da Paraíba, Campus Campina Grande-PB, como requisito para a obtenção do título de Especialista pela referida instituição.

Área de concentração:
Empreendedorismo e inovação.

Professora Orientadora: Verônica Macário de Oliveira, Dr.

CAMPINA GRANDE
2017

REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO



É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

L533p Leite, Ronyere Ibiapino de Oliveira

Plano de Negocio – APP Alvo Soluções em marketing
[manuscrito] / Ronyere Ibiapino de Oliveira. - 2017.
67 p. : il. color.

Digitado
Monografia (MBA em Gestão empreendedora e Inovação) -
Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-
Graduação e Pesquisa, 2017.

“Orientação: Profa. Dra. Verônica Macário de Oliveira
Universidade Federal de Campina Grande”.

1. Marketing. 2. Tomada de decisão. 3. Satisfação do
Cliente. 4. Inovação. I. Título.

21. ed. CDD 658.8

REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO



RONYERE IBIAPINO DE OLIVEIRA LEITE


PLANO DE NEGÓCIO- APP ALVO SOLUÇÕES EM MARKETING

Trabalho de conclusão de Especialização Lato Sensu, apresentado à Coordenação do MBA em Gestão empreendedora e Inovação, vinculado a UEPB, Universidade Estadual da Paraíba, Campus Campina Grande-PB, como requisito para a obtenção do título de Especialista pela referida instituição.

Área de concentração:
Empreendedorismo e inovação

APROVADO EM: 29/03/2017

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Verônica Macário de Oliveira (Orientadora)



Profa. Msc. Suzanne Érica Nóbrega correia- Examinador – 1



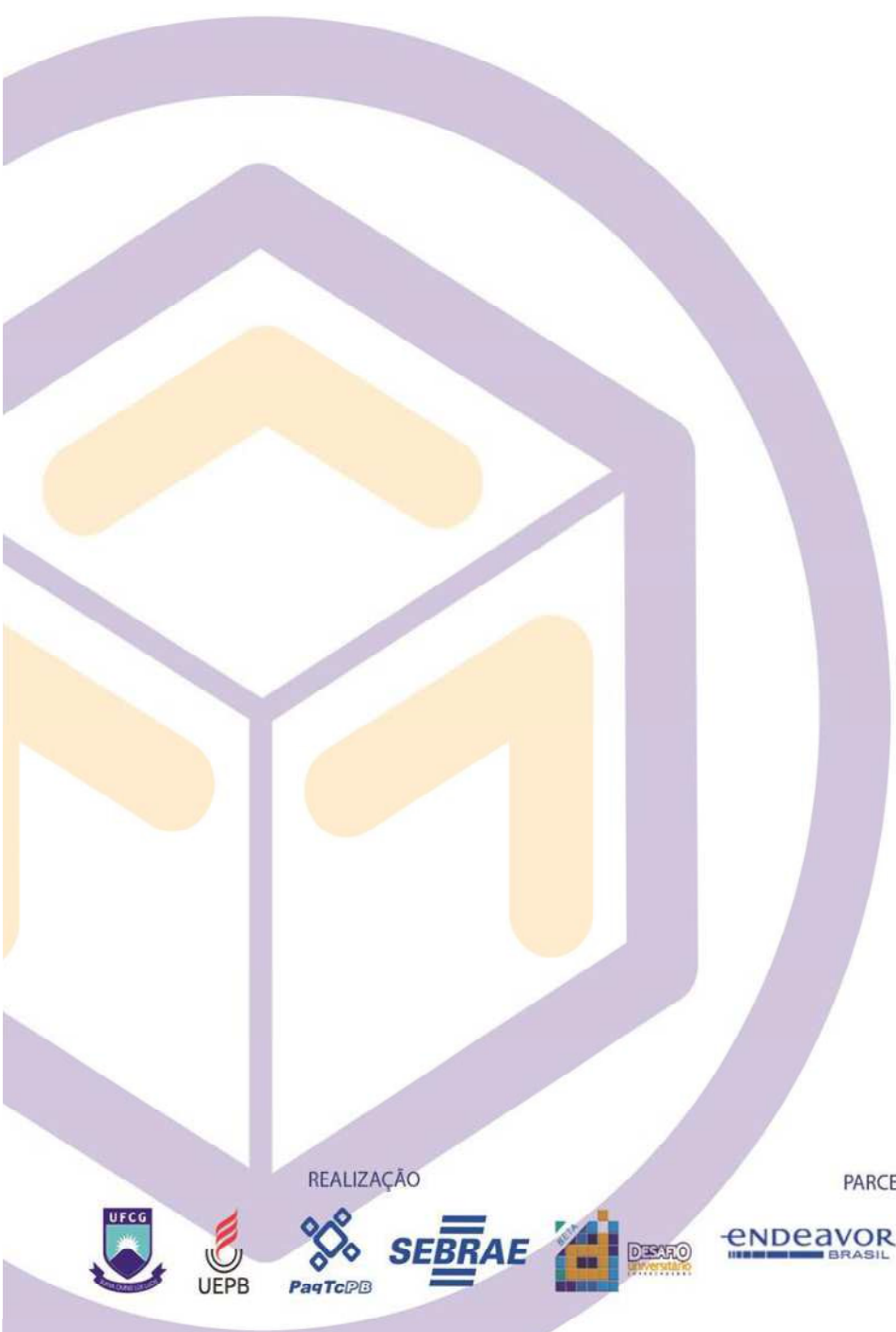
Profa. Msc. Gabriela Silva Pires- Examinador - 2

REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO





Ao meu Deus.

REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO



AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a **Deus**, que me concedeu a força necessária para chegar até aqui e sei que estará sempre comigo, pela resiliência que me concedeu durante os todos esses anos até chegar a esse momento tão especial da minha vida, nos momentos certos consegui encontrar em suas palavras o alento necessário para seguir, mesmo em meio a tantos obstáculos encontrados nesta caminhada.

Agradeço a minha professora e orientadora **Verônica Macário**, por sua prontidão e ajuda constante, assim também a todos amigos que foram feitos durante essa especialização.

Finalmente, agradeço a toda coordenação do MBA que sempre buscou estimular os alunos no decorrer da caminhada, com muito profissionalismo e empenho.



REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO

RESUMO

A proposta de negócio tem como objetivo prestar serviços de consultoria de marketing focada na realização de pesquisas de satisfação dos consumidores, de forma prática e conveniente, através do aplicativo disponibilizado no smartphone. Essa proposta surge da necessidade constante das empresas em obter informações a respeito dos clientes-alvo sobre hábitos e experiências de consumo, para embasar a sua tomada de decisão no que tange a melhoria contínua na qualidade dos serviços. O propósito é oferecer as empresas um novo serviço, de maneira diferenciada das soluções já existentes no mercado, no qual seja possível uma constante avaliação da qualidade dos serviços em todas as dimensões, (confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade), adaptando metodologias já reconhecidas no mercado, mas principalmente inovando na forma de coleta desses dados nas empresas. Os instrumentos de pesquisa servirão para medir a satisfação dos clientes, e criação de banco de dados, além de permitir comparação e recebimentos de painéis (via *dashboard*) que demonstrem, entre outras coisas, o nível de satisfação do seu cliente final e sua taxa de fidelização. A inovação principal do negócio será na forma de coleta dos dados nas pesquisas, que utilizará, além de outros meios já conhecidos nos estabelecimentos, a tecnologia TAG NFC (Near Field Communications), que permite o envio de dados através do *smartphone*, como também receber informações e ações de marketing da empresa contratante do serviço através de um *app* utilizado pelo usuário final.

Palavras-Chave: Pesquisa. Satisfação. NFC. Clients. Inovação.

EXECUTIVE

The business proposal aims to provide marketing consulting services focused on conducting consumer satisfaction surveys, in a practical and convenient way, through the application made available on the smartphone. This proposal arises from the constant need of companies to obtain information about the target customers about consumption habits and experiences, to support their decision making regarding the continuous improvement in the quality of services. The purpose is to offer the companies a new service, in a differentiated way from the existing solutions in the market, in which a constant evaluation of the quality of services in all dimensions (reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility), adapting methodologies Already recognized in the market, but mainly innovating in the form of data collection in the companies. The research instruments will serve to measure customer satisfaction and database creation, as well as allow comparison and receipt of dashboards that demonstrate, among other things, the level of satisfaction of its final customer and its rate of satisfaction. Loyalty. The main innovation of the business will be in the form of data collection in surveys, which will use, in addition to other means already known in the establishments, TAG NFC technology (Near Field Communications), which allows the sending of data through the smartphone, as well as receive Information and marketing actions of the company contracting the service through an app used by the end user.

Keywords: Research. Satisfaction. NFC. Clientes. Innovation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - BUSINESS MODEL CANVAS	19
Figura 2 - Benefícios da pesquisa de satisfação (Rede Colaborativa)	26
Figura 3 - Processo da pesquisa - visão do cliente (B2B)	27



REALIZAÇÃO

PARCERIA



APOIO

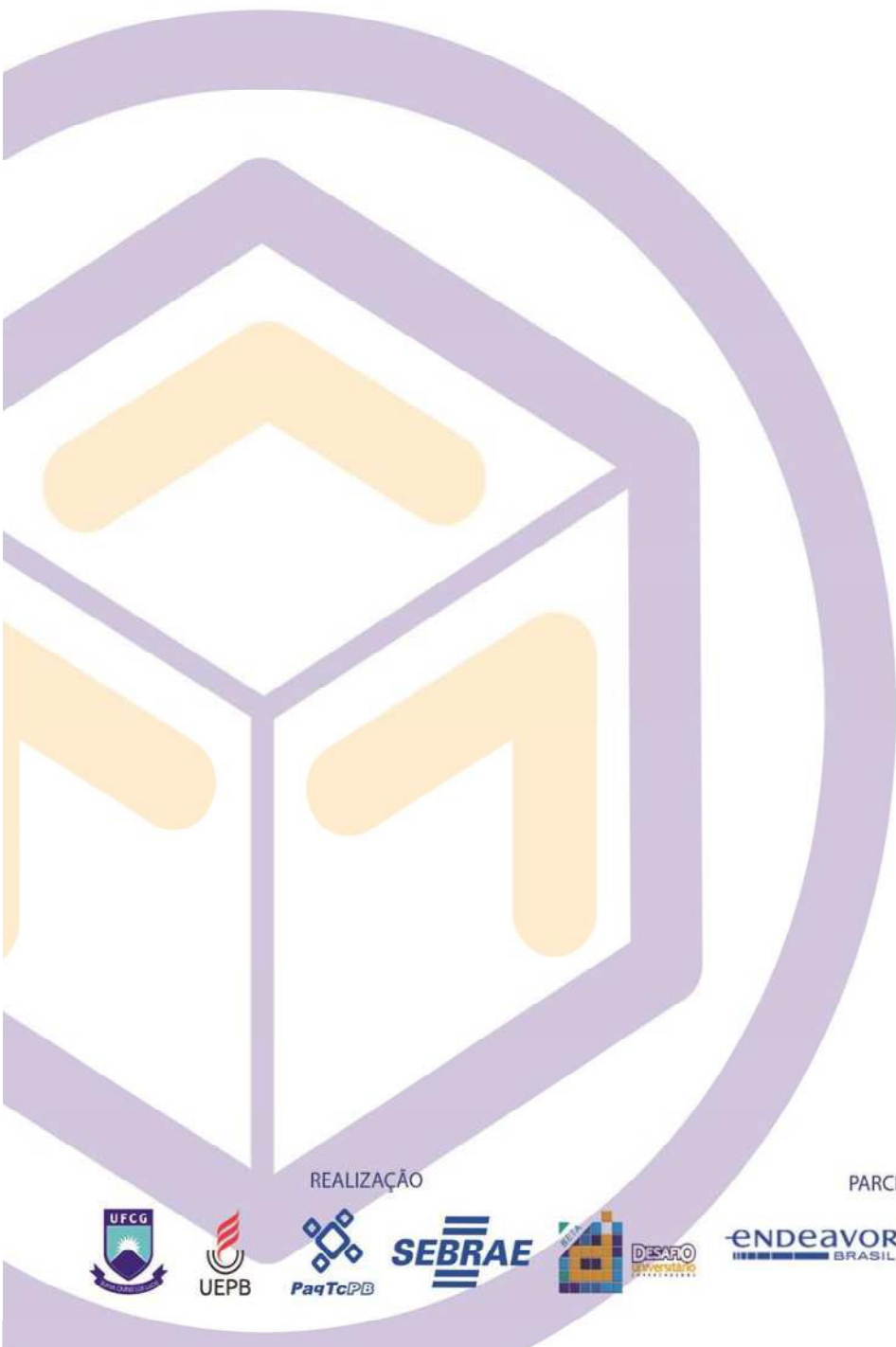


LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Receitas de Serviços por área.....	30
Tabela 2 - Cronograma planejamento inicial.....	48
Tabela 3 - Cronograma estrutura analítica.....	48
Tabela 4 - Investments detalhados	51
Tabela 5 - Custos com Salários e terceiros	53
Tabela 6 - Origem dos recursos.....	54
Tabela 7- Despesas administrativas 12 meses.....	55
Tabela 8 - Produtos, serviços e insumos.	57
Tabela 9 - Serviço nº1 - Pesquisa de satisfação pontual via tag NFC	58
Tabela 10 - Serviço nº 2 - Pesquisa de satisfação gestão contínua	59
Tabela 11 - Pesquisa satisfação - Semestral.....	59
Tabela 12 - Pesquisa de satisfação anual	60
Tabela 13 - Receita bruta de venda.....	61
Tabela 14 - Impostos e taxas.....	62
Tabela 15 - Demonstrativo Financeiro	63
Tabela 16 - Demonstrativo resultados 12 meses.....	64
Tabela 17- Projeção Cenário A.....	65
Tabela 18 - Projeção Cenário B.....	66

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 - Lista de serviços oferecidos - Cliente – Alvo (B2B).....	21
Quadro 2 - Receita operacional líquida e número de empresas de serviços, segundo as atividades do Brasil – 2013-2014	31
Quadro 3 - Comparativo com a concorrência direta	33
Quadro 4 - Os concorrentes indiretos a nível nacional	34
Quadro 5 - Equipe administrativa	43
Quadro 6 - Plano de ação.....	46



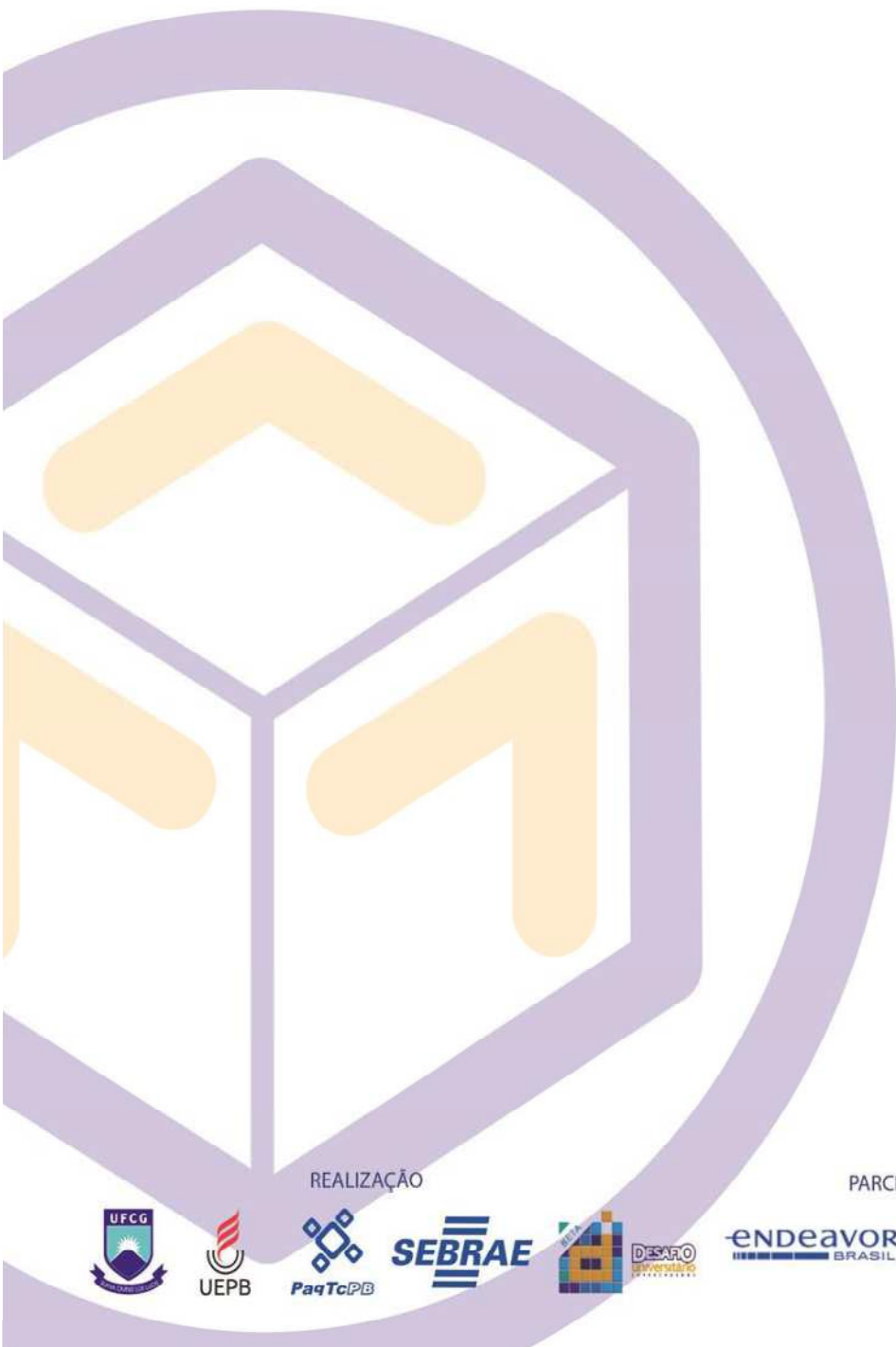
LISTA DE ABREVIATURAS

GAP – Lacuna

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia Estatística

PAS – Pesquisa anual de Serviços

SERVQUAL – Questionário aplicado a pesquisa de satisfação



REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO



SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	13
2	O NEGÓCIO.....	16
2.1	HISTÓRICO E MOTIVAÇÃO.....	17
2.2	MODELO DE NEGÓCIO	18
3	PRODUTOS E SERVIÇOS	21
3.1	CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS.....	23
3.1.2	Principais benefícios para o Cliente- Alvo (B2B).....	24
3.1.3	Principais benefícios para o cliente 2 - (USUÁRIO DOS SERVIÇOS NAS EMPRESAS)	25
3.2	ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO.....	28
4	AMBIENTE DE NEGÓCIO	29
4.1	ANÁLISE DO SETOR.....	29
4.1.2	Investigações do setor.....	30
4.2	ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA.....	33
5	ESTRATÉGIAS DE MARKETING	35
5.1	POSICIONAMENTO.....	35
5.2	FOCO E SEGMENTAÇÃO	36
5.3	PLANO DE PENETRAÇÃO NO MERCADO	36
5.3.1	Divulgação da marca (Imagem da empresa).....	37
5.3.2	Divulgação em redes sociais	37
5.3.3	Localização	37
5.3.4	Licenciamento ou Distribuidores.....	38
5.3.5	Propaganda e Promoções	38
5.4	DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO	38
6	ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO	40
6.1	PRODUÇÃO, LOCALIZAÇÃO E INSTALAÇÕES	40
6.2	DESCRIÇÃO LEGAL E ESTRUTURA SOCIETÁRIA.....	41
6.3	EQUIPE.....	42
6.3.1	Descrição dos cargos: Contratação/terceirização	43
6.4	TERCEIRIZAÇÃO E EQUIPE DE APOIO EXTERNO	44
6.6	PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO	44
6.7	GESTÃO DA QUALIDADE.....	45

7	Plano de Implantação.....	47
7.1	ANÁLISES DE RISCOS	47
7.2	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	47
7.3	CRONOGRAMA.....	47
7.3.1	Cronograma escopo do Projeto.....	47
7.3.2	Cronograma da estrutura analítica do projeto.....	48
7.4	ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS.....	50
8	PLANO DE INVESTIMENTOS.....	51
8.1	INVESTIMENTOS INICIAIS	51
8.2	EQUIPE PRÓPRIA E TERCEIROS.....	52
8.3	REMUNERAÇÃO DOS SÓCIOS	54
8.4	DESPESAS ADMINISTRATIVAS.....	54
8.5	PRODUTOS, SERVIÇOS E INSUMOS.....	56
8.6	IMPOSTOS E TAXAS	61
8.7	DEMONSTRATIVO DA ESTRUTURA FINANCEIRA.....	62
8.8	DEMONSTRATIVO SIMPLIFICADOS DOS RESULTADOS (1º ANO)	63
8.9	CENÁRIOS.....	64
	REFERÊNCIAS.....	67
	ANEXO I - Projeções Financeiras.....	68

REALIZAÇÃO

PARCERIA

APOIO



1 RESUMO EXECUTIVO

A proposta de negócio tem como objetivo prestar serviços de consultoria de marketing focada na realização de pesquisas de satisfação dos consumidores, de forma prática e conveniente, através do aplicativo disponibilizado no smartphone. Essa proposta surge da necessidade constante das empresas em obter informações a respeito dos clientes-alvo sobre hábitos e experiências de consumo, para embasar a sua tomada de decisão no que tange a melhoria contínua na qualidade dos serviços.

O propósito é oferecer as empresas um novo serviço, de maneira diferenciada das soluções já existentes no mercado, no qual seja possível uma constante avaliação da qualidade dos serviços em todas as dimensões, (confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade), adaptando metodologias já reconhecidas no mercado, mas principalmente inovando na forma de coleta desses dados nas empresas.

Os instrumentos de pesquisa servirão para medir a satisfação dos clientes, e criação de banco de dados, além de permitir comparação e recebimentos de painéis (via *dashboard*) que demonstrem, entre outras coisas, o nível de satisfação do seu cliente final e sua taxa de fidelização.

A inovação principal do negócio será na forma de coleta dos dados nas pesquisas, que utilizará, além de outros meios já conhecidos nos estabelecimentos, a tecnologia TAG NFC (Near Field Communications), que permite o envio de dados através do *smartphone*, como também receber informações e ações de marketing da empresa contratante do serviço através de um *app* utilizado pelo usuário final.

A geração de valor está em permitir essa integração dos dados que serão coletados através de uma plataforma, capaz de gerir as experiências de consumo do cliente, ou seja, após a prestação do serviço, o cliente receberá o convite para responder a pesquisa através do aplicativo, que podem ser aplicados a diversos estabelecimentos, ou em shoppings e praças de alimentação, a depender da empresa.

Como forma de incentivo, o usuário, ao participar da pesquisa e qualificação do serviço validada, ganha o direito de participar de um programa de fidelidade exclusivo oferecido pela empresa. Essa ferramenta foca na rapidez e confiabilidade

das informações prestadas através de suporte de programas de referência que podem gerar relatórios específicos e econométricos, para auxiliar na tomada de decisão.

Visa atender a necessidade das empresas para superar as expectativas dos seus clientes, é pensar o negócio de fora para dentro e não o inverso como geralmente acontece, a empresa acredita que oferece um serviço que os clientes querem e fornecem isso, antes de pesquisarem o que eles realmente querem, isso exige uma pesquisa de marketing para entender plenamente o que os clientes almejam.

A equipe da empresa será formada por: uma empresa terceirizada responsável pela área de TI; um responsável pelas vendas e captação; um responsável pelo desenvolvimento do material e comunicação visual; um responsável pela validação estatística. Inicialmente, todos serão contratados de forma terceirizada por projetos.

As soluções e serviços oferecidos são: Serviços de pesquisa para obtenção de dados através de aplicativos e/ou instalados no site da empresa ou PDV, permitindo realizar pesquisas diversas, dentre elas a satisfação de clientes nas cinco dimensões da qualidade em serviços; Acesso gratuito para os usuários realizarem a qualificação dos serviços, e para as empresas, permite criar e definir o que receber de pesquisas de satisfação via TAG NFC instalado no estabelecimento por meio do aplicativo;

- Definir o problema e objetivo da pesquisa de serviços
- Avaliar o desempenho em nível da equipe/filial/empresa/concorrência.
- Permite recebimento de *dashboard* das pesquisas geradas com gráficos e estatísticas dos resultados;
- Consultoria e treinamentos de acordo com os *gaps* (lacunas) de qualidade encontrados.
- Maior rapidez na solução de problemas encontrados por clientes na prestação de serviços.

As formas de captação de recursos e investimentos iniciais compreendem o investimento com capital próprio e também através de empresas parceiras que queiram alguma participação societária com até 20% do valor inicial investido.

A rentabilidade projetada será em torno de 25 a 30% do capital investido em 24 meses, podendo chegar até 50% em 03 anos e meio.

2 O NEGÓCIO

O negócio proposto compreende serviços de consultoria em pesquisa de satisfação, utilizando para obtenção de dados a tecnologia Tag NFC e aplicativo, e/ou plataforma web diretamente interligada ao ERP da empresa, podendo utilizar também outros canais de coleta, email marketing, link, redes sociais, com foco na pesquisa de satisfação nas cinco dimensões (Confiabilidade, responsividade, empatia, segurança, tangibilidade) da qualidade em serviços e acompanhamento das experiências de consumo.

Como definição dos propósitos da organização, temos:

MISSÃO: Proporcionar a melhoria contínua para micro e pequenas empresas prestadoras de serviço, oferecendo soluções de pesquisas de satisfação, com conveniência e rapidez para melhor tomada de decisão.

VISÃO: Ser reconhecida no mercado pela qualidade e rapidez em oferecer soluções de pesquisas na medida certa, customizadas para cada segmento de serviços.

VALORES: Entregar resultados aos clientes pautados na confiança e segurança dos dados das pesquisas, atendendo as normas legais e vigentes para a atividade.

O principal diferencial será a inovação na forma de coleta dos dados que utilizará a tecnologia NFC, disponibilizado na maioria dos *smartphones*, através de tag instalada no estabelecimento (que poderá ficar fixada em um banner promocional da empresa ou em pontos que ela deseja divulgar seus serviços, shopping, praças e/ou estabelecimentos parceiros), que funcionaria como uma espécie de "caixinha de sugestões e pesquisas" onde será possível estabelecer a comunicação com o aplicativo instalado no smartphone para realização da pesquisa satisfação, de forma conveniente e rápida, sem a necessidade de preenchimento de formulário de papel ou outras formas convencionais.

Em seguida esses dados serão repassados diretamente para o cliente B2B fazendo com que ele possa ter um acompanhamento em tempo real da qualidade do seu atendimento, entre outras informações desejadas em forma de *dashboard*.

O serviço, através desta tecnologia, mostra-se atrativo, haja vista que muitas pessoas hoje preferem fazer suas atividades rotineiras a partir de um *smartphone*, e

difícilmente perderiam tempo para responder questionários manualmente. Pretende-se, portanto, facilitar a coleta de dados primordiais para o negócio e avaliação contínua da qualidade dos serviços, apontando caminhos e necessidades de inovação no negócio.

2.1 HISTÓRICO E MOTIVAÇÃO

O negócio surgiu da necessidade de obtenção de dados para embasar a tomada de decisão dos micro e pequenos empreendedores, de forma a permitir uma análise individualizada dos clientes no que tange a sua percepção da qualidade dos serviços ofertados e avaliar essas demandas de forma continuada para melhoria contínua e inovação do negócio, a partir da adaptação da ferramenta de pesquisas Servqual.

A ideia do negócio surgiu da oportunidade de mercado que foi vislumbrada ainda durante a graduação do proponente no Curso de Administração, no qual se constatou que muitas empresas pequenas locais não realizam nenhum tipo de pesquisa para identificar qual o nível de satisfação dos seus clientes e como poderiam gerir da melhor forma essas informações.

Partindo da premissa inicial referida anteriormente, buscou-se estudar mais o mercado de pesquisa de marketing com foco em pesquisa de satisfação de clientes, e identificamos que não eram otimizadas as metodologias para análise de satisfação de clientes. Poucas empresas de pequeno porte dispõem de acesso a pesquisas de satisfação de clientes de forma rápida e conveniente, como a nossa solução pretende atuar.

A proposta se baseia, principalmente, no uso de uma rede colaborativa onde os clientes poderão qualificar os serviços das empresas através de um APP (Aplicativo) e também podem responder a questionários no próprio estabelecimento sem a necessidade de caneta e papel, apenas com uma aproximação do *smartphone* em uma TAG NFC.

O aplicativo abrirá a pesquisa a ser realizada de acordo com o atendimento realizado pelo cliente, esse tipo de pesquisa realizado dessa forma ainda não existe, ficando assim evidente que há um nicho de negócio a ser explorado e ampliado.

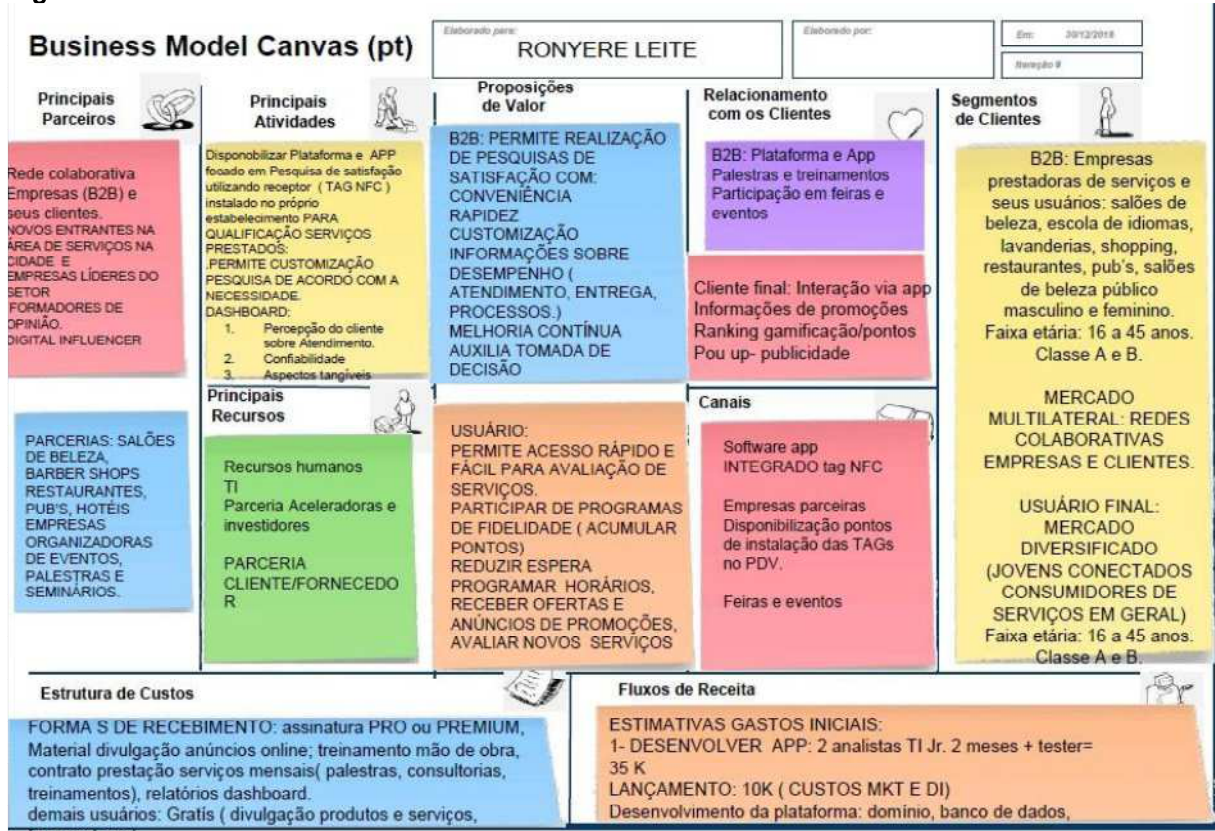
A empresa ainda está na fase inicial, fazendo ajustes no seu escopo de

atuação e modelagem de negócios, estudo da concorrência e fatia de mercado em que já foram definidos, ficando porém claro que, o negócio encontra-se fundamentado em termos de estrutura de *marketshare*, haja vista, que ela atuará sozinha, tendo assim a parcela de 100% desse mercado de pesquisa e marketing para pequenas e médias empresas do setor de serviços, e com relação ao *pay back*, ou seja o retorno do investimento, se dará através da projeção estimada de crescimento acima dos 30% a.a, podendo gerar um retorno de até 50%, em 3 anos conforme estimativas, isso nos possibilita especializar mais o negócio e evitar possível concorrência direta no curto prazo.

2.2 MODELO DE NEGÓCIO

O modelo de negócio consiste no uso do aplicativo de pesquisa de satisfação, que permite a análise de informações dos clientes de forma parametrizada em vários níveis e comparações, oferece ainda ao usuário final a oportunidade de participar de qualificações dos serviços que utiliza, podendo assim participar de programas de fidelização, com o objetivo de estreitar o canal de comunicação da empresa com o cliente, através de soluções pontuais e continuadas. Os principais aspectos do modelo de negócios são apresentados na Figura 1.

Figura 1 - BUSINESS MODEL CANVAS



Fonte: Autor

De acordo com o modelo de negócio fica notória a proposta de valor, que abrange uma rede colaborativa que visa a melhoria contínua do negócio, fornecer informações de como os clientes veem o serviço prestado pela empresa, quais expectativas eles têm, ou como responderão a introdução de um novo serviço, ou o quê eles desejam ter em um prazo maior? Essas perguntas serão respondidas através de pesquisas de satisfação em diversos indicadores da qualidade em serviços disponibilizadas através de aplicativo e com inovação na forma de coleta de dados dos usuários.

O nicho de mercado está voltado para empresas prestadoras de serviços de pequeno e médio porte, que buscam fazer melhorias nos seus processos e na qualidade da prestação de serviços e/ou possam estar passando por problemas e/ou falhas nesses encontros tanto interno como externo.

Os serviços de pesquisas de satisfação serão realizados através do *app* e acompanhadas via web com plataforma própria customizada para o cliente e poderá possuir integração ao ERP da empresa, se necessário.

A base da proposta de serviço é funcionar como uma pesquisa de marketing

baseada no modelo SERVQUAL adaptado a cada segmento, focando inicialmente em aspectos de desempenho nos encontros de serviço, no questionário completo devem ser criados são aplicadas em duas seções com 22 questões cada, para medir expectativa e posteriormente ao atendimento do serviço a percepção, a partir da necessidade de pesquisa solicitada pela empresa, de onde se criará um banco de dados em plataforma própria para que as empresas se utilizem deles para auxiliarem na tomada de decisão delas.

Quanto ao público alvo são todas as empresas prestadoras de serviços, exemplo: serviços pessoais como salões de beleza e estética, academias, rede hoteleira, restaurantes, pub's e etc.

Com a agilidade das informações atualmente, o serviço visa criar uma forma de acompanhar o aumento ou redução de clientes através da medição dos índices de qualidade em serviços, que podem ser mensurados em até 5 dimensões (confiabilidade, responsividade, empatia, segurança e tangibilidade), dependendo da necessidade da empresa, possibilitando a empresa a definir de forma rápida estratégias de recuperação de clientes.

3 PRODUTOS E SERVIÇOS

Podem ser oferecidos dois tipos de serviços, inicialmente, aos contratantes, podendo se desmembrar em pesquisas de satisfação semestral e anual, conforme apresenta o Quadro 1.

Quadro 1- Lista de serviços oferecidos - Cliente – Alvo (B2B)

Itens que podem estar inclusos em cada tipo de pesquisa	PESQUISA DE SATISFAÇÃO PONTUAL Plano mensal	GESTÃO CONTÍNUA DAS EXPERIÊNCIAS DE CONSUMO (Semestral e Plano 12 meses)	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (SEMESTRAL)	PESQUISA DE SATISFAÇÃO (ANUAL)
Reuniões de diagnóstico entendimento do negócio (Objetivo da pesquisa)	Definição dos objetivos da pesquisa: Conversas com clientes, pesquisas preliminares, observações diretas dos serviços.	Definição dos objetivos da pesquisa: Conversas com clientes, pesquisas preliminares, observações diretas dos serviços.	Definição dos objetivos da pesquisa: Conversas com clientes, pesquisas preliminares, observações diretas dos serviços.	Definição dos objetivos da pesquisa: Conversas com clientes, pesquisas preliminares, observações diretas dos serviços.
Elaboração de questionário SERVQUAL para avaliação do relacionamento com cliente.	Modelo Padronizado	Customizado: por serviço prestado (visão do cliente e fornecedor)	Avaliação do desempenho dos serviços no âmbito interno e externo.	Avaliação do desempenho dos serviços no âmbito interno e externo.

Aplicação de pesquisa via TAG NFC	01 ponto de coleta de dados no estabelecimento - TAG NFC	10 pontos de coleta TAG NFC, além de outros canais: e-mail, link, redes sociais.	Pontos de coleta de dados in loco, entrevistas de clientes, e cliente oculto.	Pontos de coleta de dados in loco, entrevistas de clientes, e cliente oculto.
Integração de sistemas web services e ERP	Não incluso	Interligação direta ao banco de dados de clientes e acompanhamento transacional.	Acompanhamento das atividades de clientes interligado ao sistema de informação da empresa.	Acompanhamento das atividades de clientes interligado ao sistema de informação da empresa.
Resultados em painel <i>Dashboard</i> mapeamento, gráficos e relatórios por funcionário, filial, e concorrência (acompanhamento online)	Até dois relatórios qualitativos sobre dimensões da qualidade em serviços (tangibilidade e empatia)	Dados econométricos e relatórios específicos. Qualitativas e quantitativas.	Relatório abrangente dos indicadores de qualidade em serviços com informações detalhadas e por clientes.	Relatório abrangente dos indicadores de qualidade em serviços com informações detalhadas e por clientes.
Análise estatística personalizada	Qualitativo	Avançada: análise correlação e regressão.	Avançada: análise correlação e regressão.	Avançada: análise correlação e regressão.

Fonte: Autor

O serviço nº 1 inclui a pesquisa de satisfação pontual (venda de relatórios *dashboards*) para tomada de decisão do gestor, que é ideal para empresas que

precisam de uma pesquisa personalizada para o seu negócio. Através do diagnóstico pode-se então oferecer a melhor solução de pesquisa para avaliar a percepção do cliente no uso do serviço destacando alguns indicadores para medição da satisfação. Esse serviço pode ser realizado de forma continuada, mensalmente.

O serviço nº 2 inclui a Gestão contínua das Experiências (rede colaborativa) com para usuários dos clientes alvo, através de aplicativo (usuário, empresa, fornecedor). Esse serviço consiste no acompanhamento por período do desempenho da empresa, a nível de equipe, filial, empresa, e até mesmo concorrência, Por ser uma avaliação mais abrangente do negócio, pode ser realizada em um periodicidade semestral ou anual.

Serviço nº 3 e 4 compreende pesquisas com foco na avaliação mais abrangente do negócio que engloba todas as informações sobre desempenho no relacionamento de cliente, processos internos de serviços, e demais dados de satisfação de clientes, apresentando relatórios quantitativos e com maior detalhamento, a periodicidade será semestral ou anual.

Em todos os serviços oferecidos as pesquisas podem ser acompanhadas via *app* e plataforma web.

3.1 CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS

Os benefícios da proposta de negócios tem foco nos clientes (B2B) que contratarão os serviços dentre eles podemos destacar a rapidez no acesso a informações sobre as pesquisas, que podem ser acompanhadas de forma personalizada através do *dashboard* com indicadores relevantes do segmento de cliente, permite ainda acompanhar o histórico de compras e serviços mais utilizados através de ranking de clientes, ou seja, a aplicação do marketing um-a-um, caso seja incluído nos objetivos da pesquisa esses indicadores.

Particularidades das pesquisas de satisfação: Para fins de validação estatística de algumas metodologias de pesquisa de percepção de clientes quanto à satisfação, conforme do diagnóstico da melhor estratégia de pesquisa adotada pela empresa, é necessário que a coleta de dados seja feita obrigatoriamente na primeira utilização do serviço na empresa ou até mesmo antes para definir o nível de expectativa do cliente, ao receber o serviço e logo após o recebimento do serviço,

sua percepção, a relação de satisfação final é dada da diferença entre expectativa e percepção do cliente. (Lovelock, 2001)

O principal objetivo é entregar ao cliente (B2B) pesquisas para que ele possa entender melhor qual percepção do seu cliente e seu nível de satisfação, e conseqüentemente os gaps de qualidade gerados nos encontros de serviço.

Os canais de obtenção de dados incluem ainda a utilização e-mail marketing, links nas redes sociais, sms, ou até onde cliente estiver, diferentemente de alguns concorrentes que fazem apenas a pesquisa de cliente oculto.

A ideia é facilitar ao máximo o serviço de pesquisa para empresas, outros serviços podem ser incluídos nos pacotes, como: avaliação da franquia instalada englobando a avaliação dos 4P's do marketing, cliente oculto, palestras e treinamentos pontuais, e contratos de consultorias em processos organizacionais, programas de melhoria contínua, e etc. Todas essas soluções voltadas para empresas prestadoras de serviços de qualquer segmento.

Segundo afirma Lovelock (2001, p.109): “As lacunas em serviços não são as únicas maneiras pelas quais os clientes julgam a qualidade do serviço”. Eles utilizam cinco dimensões amplas como critérios:

- **Confiabilidade:** A empresa confiável no fornecimento de serviço conforme prometido no tempo certo?;
- **Tangíveis:** Como são as instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de comunicação com o fornecedor?;
- **Sensibilidade ou responsividade:** Os funcionários são prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento?;
- **Segurança:** os funcionários de serviços são bem informados, educados, competente, e dignos de confiança?;
- **Empatia:** os funcionários do serviço fornecem atenção cuidadosa e personalizada?

3.1.2 Principais benefícios para o Cliente- Alvo (B2B)

Permite viabilização de pesquisas de marketing (Pesquisa de satisfação e gestão de experiências de consumo) nas unidades da empresa, através do aplicativo, e plataforma integrada ao ERP e/ou web services. A empresa ao contratar

o serviço poderá realizar pesquisas de satisfação e obter os resultados delas através de *dashboards* com todas as informações identificadas na pesquisa, podendo assim ter a oportunidade de corrigir falhas e fazer os devidos ajustes necessários de acordo com as demandas dos clientes.

Pesquisa de satisfação pontual ou contínua (venda de relatórios e *dashboards* customizados para tomada de decisão)

Identificar o nível de satisfação dos seus clientes e com isso entender os GAP's de qualidade do que é planejado pela empresa e o que o cliente percebe, permitindo a empresa atuar de forma mais assertiva no negócio para melhoria contínua.

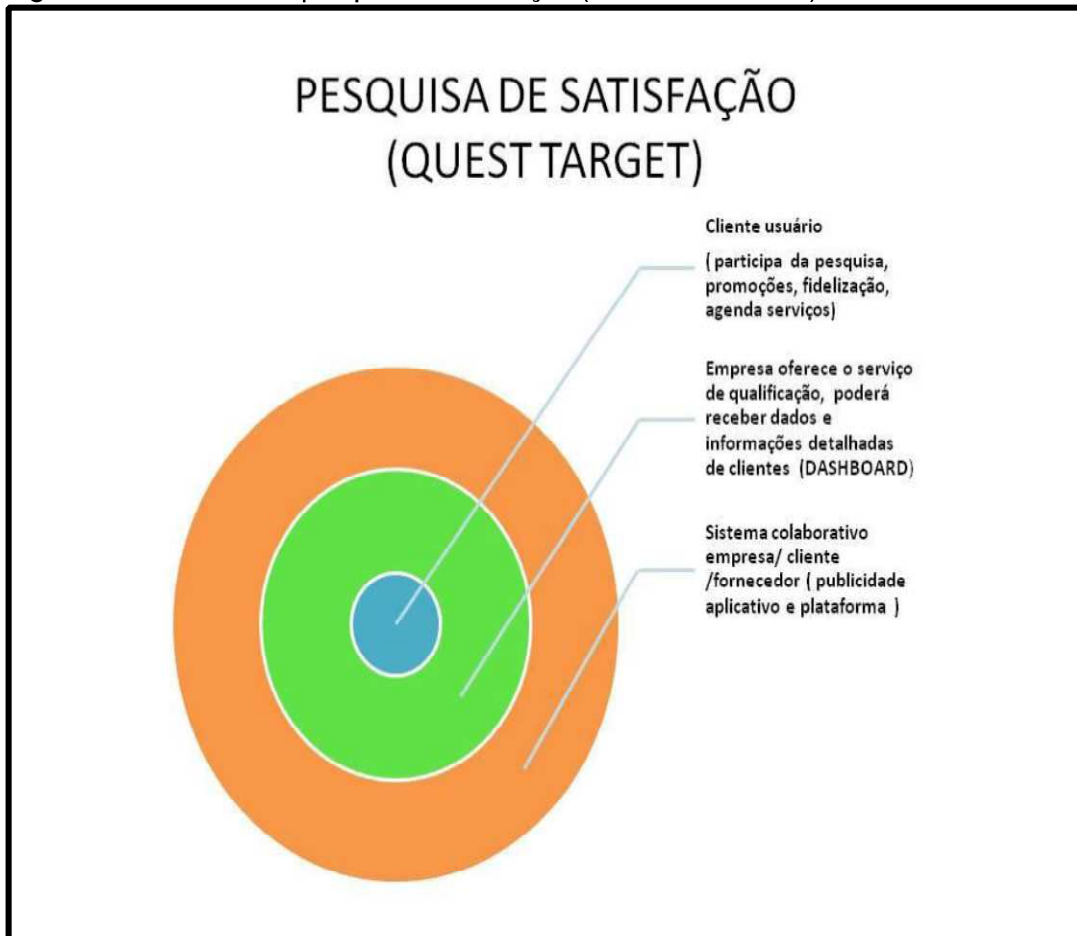
3.1.3 Principais benefícios para o cliente 2 - (USUÁRIO DOS SERVIÇOS NAS EMPRESAS)

O usuário do serviço poderá participar de ofertas e promoções diferenciadas de acordo com seu perfil de consumo, além de fazer a qualificação do serviço, podendo até mesmo, qualificar a pessoa que o atendeu, e terá com isso acesso a programas de fidelidade ao participar de cada pesquisa validada.

Demais serviços que podem ser adicionados ao negócio principal de forma contingencial, e de acordo com a necessidade do cliente:

Como diferencial e inovação para esse mercado, será na forma de coleta dos dados que utilizará a tecnologia NFC através de tag. No estabelecimento funcionará como uma espécie de "caixinha de sugestões e pesquisas", nela será possível estabelecer a comunicação com o aplicativo instalado no *smartphone* (usuário), ao aproximar seu aparelho da TAG NFC, ele imediatamente receberá a pesquisa e poderá qualificar os serviços recebidos, de forma conveniente e rápida, sem a necessidade de preenchimento de formulário de papel ou outras formas convencionais.

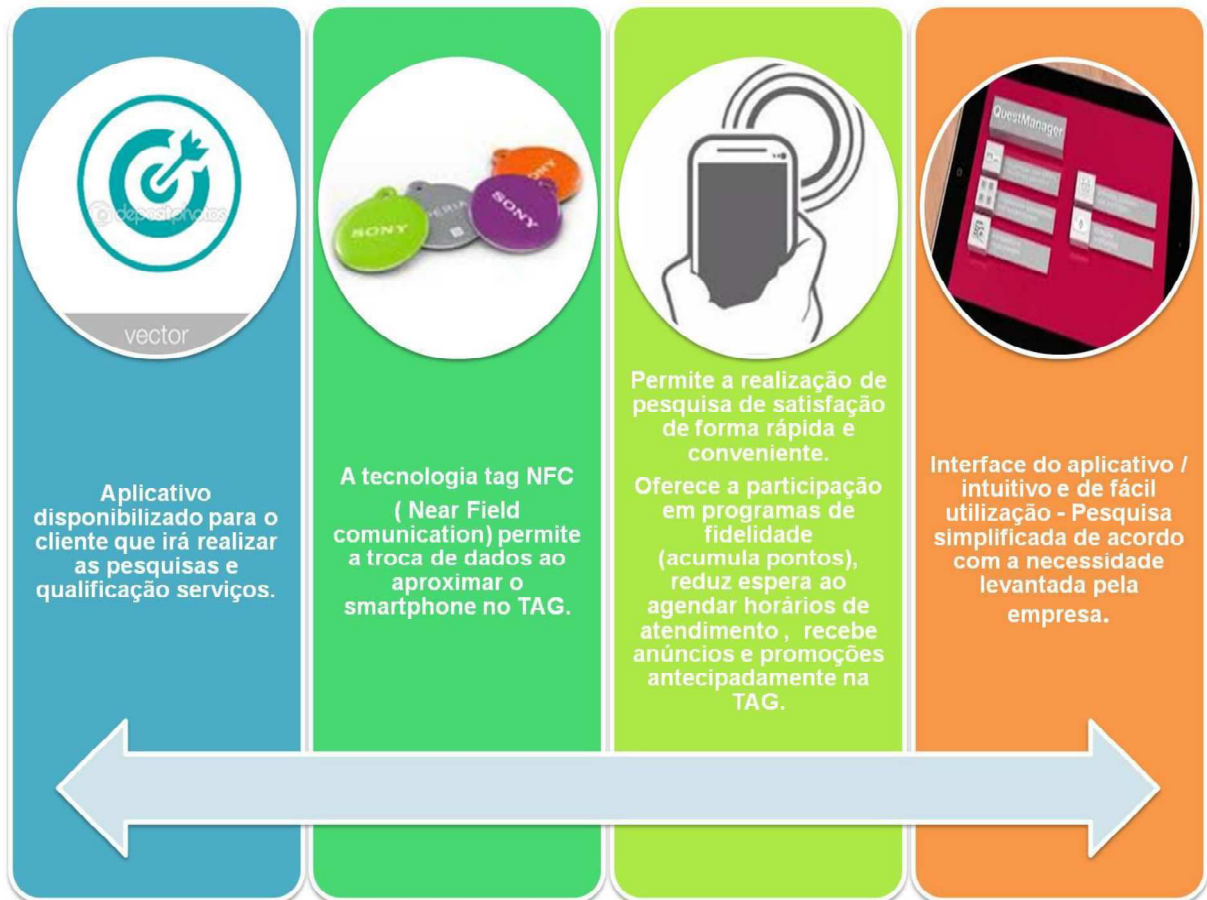
Figura 2 - Benefícios da pesquisa de satisfação (Rede Colaborativa)



Fonte: Autor

Na figura 2, pode-se identificar quais os benefícios propostos da pesquisa de satisfação e gestão contínua das experiências, a partir de uma rede colaborativa entre cliente-empresa – usuário – fornecedor, destaca-se em oferecer benefícios mútuos, essa solução diferencia-se das demais pois entrega a cada um deles consequentemente, dados relevantes sobre a satisfação ao utilizarem as pesquisas para cada demanda.

Figura 3 - Processo da pesquisa - visão do cliente (B2B)



Fonte: Autor

Conforme apresenta a figura 3, observa-se a linha do tempo da utilização da pesquisa de satisfação, desde a utilização do aplicativo pelo usuário, a forma de coleta de dados, com a solução inovadora tag NFC para essa coleta, e a interface do cliente-alvo (B2B), que poderá analisar no final na pesquisa os indicadores são mais impactantes para seu negócio.

Proposta de valor para o cliente (B2B) é poder acompanhar a evolução da satisfação dos seus clientes com serviços já existentes ou novos serviços, através desses dados parametrizados o empresário poderá ter mais clareza na tomada de decisão, como também poderá corrigir com rapidez falhas apontadas nos encontros de serviços ou momentos da verdade como alguns autores chamam. Possibilitando também para empresa, oportunidade de investir melhor seus recursos com marketing, Benefícios cliente (B2B): O serviço fornece informações preciosas sobre a expectativa e percepção dos clientes, dashboards, acompanhamento melhoria contínua dos serviços. A principal tecnologia utilizada é um aplicativo disponível para

sistema Android e IOS.

Poderá direcionar melhor campanhas para determinados segmentos e assim alcançar melhores resultados com o sua equipe de vendas.

Poucas empresas de pequeno e médio porte investem em pesquisas para saber qual o nível de satisfação dos seus clientes, isso acaba por mascarar alguns resultados positivos nas contas, mas que poderá está deixando de resolver pequenas falhas na prestação de serviço que representaram prejuízo ou perda de clientes para a concorrência no futuro.

3.2 ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO

A ideia de negócio está em fase de concepção (pesquisa) há mais de um ano, desde meados de junho 2015 e pretende alcançar um excelente resultado, por se propor a atender uma necessidade constante de pequenas e médias empresas, que é não possuir acesso a pesquisas de forma simples, conveniente, e que apresentem dados concretos sobre para a melhoria contínua do seu negócio.

A partir da implantação do serviço, o período mínimo de contratação será de 12 meses, divididos entre avaliação diagnóstica, definição do escopo da pesquisa, direcionamento da equipe de acompanhamento, e entrega de resultados mensais sobre os níveis de satisfação nas dimensões da qualidade avaliadas, podendo também ter propostas customizadas de acordo com a necessidade do cliente.

O ideal é fazer um relatório de acompanhamento mensal. Porém, a periodicidade do diagnóstico irá depender das necessidades apresentadas pela empresa. Além disto, como o foco é realizar pesquisa de satisfação do consumidor e auxiliar na tomada de decisão, o ideal é que todos os serviços sejam medidos separadamente.

Há uma oportunidade no mercado para esta proposta, uma vez que, em épocas de crise, muitas empresas necessitam ouvir melhor seus clientes para não perder espaço no mercado. Ademais, o modelo de negócio proposto também possui várias oportunidades de escalabilidade, sendo uma delas a quantidade de áreas que podem ser avaliadas dentro de uma empresa tanto internamente quanto externamente, além de poder migrar para setores da economia que estiverem em maior expansão com a mesma sistemática de avaliação.

4 AMBIENTE DE NEGÓCIO

Em 2014, a Pesquisa Anual de Serviços (PAS), estimou a existência de 1.332.260 mil empresas cuja atividade principal pertencia ao âmbito dos serviços não financeiros, que totalizaram R\$ 1,4 trilhão em receita operacional líquida, ocuparam 13 milhões de pessoas e pagaram R\$ 289,7 bilhões de reais em salários, retiradas e outras remunerações. O setor de serviços despendeu, em 2014, uma proporção de 49,1% do valor adicionado sob a forma de gastos com pessoal, com os encargos representando 30,0% do total destes gastos. IBGE (2016).

O empreendimento está diretamente relacionado a serviços de Tecnologia da informação e comunicação (TIC), onde a principal ferramenta é permitir acesso à plataforma de pesquisa online e que direcione os clientes das empresas contratantes do serviço a utilizá-la em diferentes fases do negócio, de acordo com o diagnóstico realizado previamente.

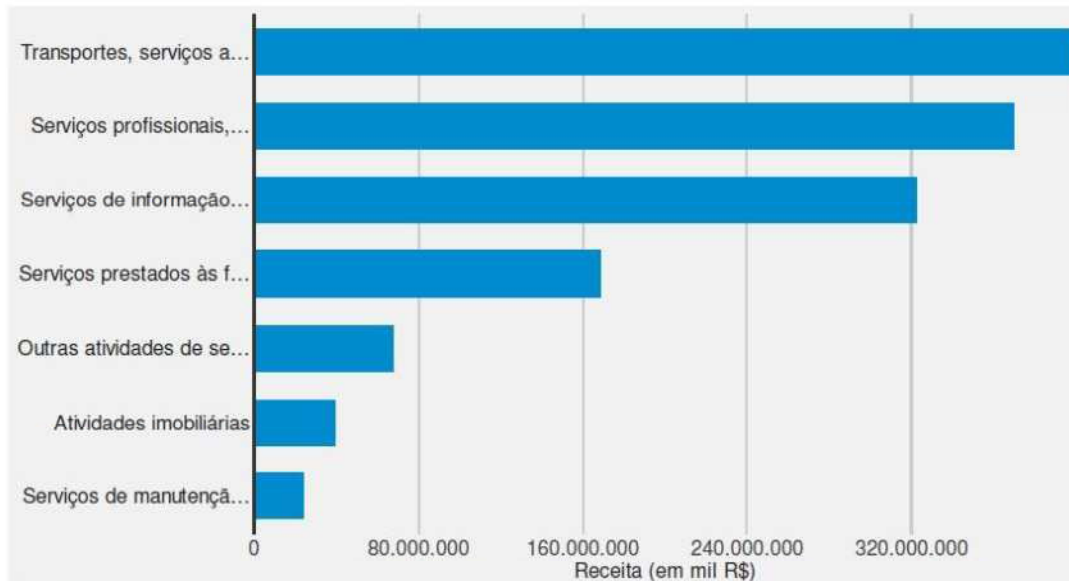
4.1 ANÁLISE DO SETOR

4.1.1 Receitas e empresas que atuam no setor de serviços no Brasil

Segundo dados do IBGE (2014), as empresas que oferecem serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) ocupam o terceiro lugar em volume de receitas no Brasil, cerca de 320 milhões em 2014, conforme tabela abaixo. Assim, percebe-se uma grande oportunidade de crescimento em investimentos nesse setor, o serviço oferecido consiste em fornecer pesquisa de satisfação via *app* e acompanhamento dos níveis de satisfação via plataforma *APP* em formato de *dashboard*.

Tabela 1 - Receitas de Serviços por área

Receita (em mil R\$) segundo o segmento de serviço - Brasil - 2014



Ver tabela

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa Anual de Serviços, 2014.

Fonte: IBGE (2014)

4.1.2 Investigações do setor

Segundo dados do IBGE (2016), existem hoje, no Brasil mais de 1 milhão de empresas prestadoras de serviços de diversas naturezas que respondem por mais de 58% do Produto Interno Bruto PIB em comparação as demais atividades econômicas no Brasil, como o caso da indústria, comércio, agricultura entre outras.

No segmento específico de serviços de pesquisa de satisfação, existem pelo menos três empresas de médio porte que atuam em nível nacional que oferecem pesquisas de satisfação entre outros serviços similares. São elas, Quest Manager, Foco no Cliente, e a Conta pra Gente. Localizadas na região Sudeste do país, e que atuam no mercado há pelo menos 2 anos.

4.1.3 O Mercado Potencial

A proposta de negócio foca em serviços de pesquisa de satisfação voltadas para micro e pequenas empresas que pretendem inovar em seus negócios e/ou melhorar indicadores dos serviços existentes, que buscam diferenciação no

mercado, a pesquisas de satisfação visa atender esse público de empresas que querem alcançar novos patamares, que necessitam de informações detalhadas do seu segmento de clientes para melhorar as chances de assertividade do seu planejamento e vencer a concorrência.

Segundo dados da pesquisa Anual de Serviços do IBGE (2014), conforme tabela 2:

Quadro 2 - Receita operacional líquida e número de empresas de serviços, segundo as atividades do Brasil – 2013-2014

Atividades	Receita		Valor		Salários		Pessoal ocupado em 31.12
	operacional líquida	adicionado bruto 1 000 R\$	retiradas e outras remunerações (1)				
	2013						
Total	1 240 657 857	A	740 325 741	A	253 025 157	A	12 482 767 A
Serviços prestados principalmente às famílias (2)	135 210 941	A	77 367 256	A	32 752 854	A	2 704 074 A
Serviços de alojamento	20 653 697	A	12 656 142	A	5 281 182	A	355 403 A
Serviços de alimentação	88 369 202	A	46 728 675	B	19 747 623	A	1 685 832 A
Atividades culturais, recreativas e esportivas.	8 478 694	A	5 223 165	A	1 910 165	A	168 512 A
Serviços pessoais	8 932 975	A	6 138 660	A	2 802 664	A	245 543 A
Atividades de ensino continuado	8 776 373	A	6 620 614	A	3 011 220	A	248 784 A

Fonte: IBGE (2014).

Baseado na tabela 2 pode-se observar que os serviços que possuem maior índice de receita no ano de 2013 a 2014, são os serviços de alojamento, alimentação, atividades culturais, pessoais e de ensino, corroborando para o foco inicial de empresas demandadas na solução de pesquisas proposta.

O mercado-alvo escolhido inicialmente engloba serviços pessoais, de estética, salões de beleza, academias, serviços hoteleiros, podendo migrar para outros segmentos de serviços.

O cliente-alvo são MPES, novos empreendedores, empresas em estágio inicial ou em declínio, que precisam de informações vitais do desempenho do negócio para melhorarem suas estratégias e investimentos.

Focando nessas necessidades, muitas empresas precisam recorrer a pesquisas detalhadas para melhorar a satisfação dos seus clientes frente a concorrência, ou até mesmo para posicionar melhor seus serviços ou produtos através da melhoria contínua da qualidade dos serviços.

O mercado foco será na cidade de Campina Grande e região, porém a empresa pretende investir regionalmente e trazer novas demandas em áreas de serviços poucos exploradas. Isto se torna possível, porque a execução do serviço ocorrerá via aplicativo e plataforma digital, o que propicia escalabilidade do negócio.

Com o aumento do número de empresas de serviços nos últimos anos no Brasil, esse setor apresenta-se favorável, apesar da atual crise econômica que vive o país, percebe-se uma enorme necessidade das empresas procurarem fidelizar seus clientes através da inovação em novos serviços, que dependem para isso de informações detalhadas e contínuas sobre seus clientes para melhor tomada de decisão.

Em relação à sazonalidade não apresenta muitas diferenças em períodos do ano, uma vez que a empresa poderá optar por vários tipos de acompanhamento, de acordo com sua demanda e necessidade para investir em projetos de pesquisa.

Apenas as empresas do setor de serviços na Paraíba foram responsáveis por uma receita acima dos 100 milhões, até fevereiro de 2016, no acumulado dos últimos 12 meses, de acordo com pesquisa realizada pelo IBGE (2016). Assim entende-se que há um grande volume de serviços e recursos que circulam nessa fatia de mercado.

Neste contexto, o objetivo desta proposta de negócio é atender a essas empresas que buscam diferenciação no mercado através do aumento da qualidade e da satisfação dos seus clientes.

Segundo pesquisas secundárias em sites, como Startup Brasil e endeavor, não foram encontrados serviços diretos de concorrentes para esse serviço de pesquisa via tag NFC direto no estabelecimento. Existem algumas empresas que desenvolvem outros tipos de pesquisas similares, utilizando outras metodologias, como o NET PROMOTER SCORE ou mais conhecido como NPS, além de sites que fazem serviço de pesquisa de mercado como o caso do SURVEY MONKEY.

No entanto, nosso diferencial será atender a demanda de pequenas e médias empresas de Campina Grande e Região, e que demandam diversos outros serviços de forma mais regionalizada.

A forma das empresas se relacionarem com seus clientes mudou, se dá de forma muito rápida do material para o virtual, hoje temos a maior rede de varejos, online, a AMAZON, isso faz com que as empresas em geral, acompanhando a tendência mundial das grandes, passem a utilizar serviços e soluções cada vez mais

conectadas ao seu cliente, conforme apontam reportagens realizadas pela PEGN (2016).

4.2 ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA

Os principais concorrentes desta proposta são apresentados no comparativo do quadro 02, a seguir:

Quadro 3 – Comparativo com a concorrência direta

Empresa	Forças	Fraquezas	Oportunidades	Ameaças
Alvo soluções marketing (proponente)	Coleta de dados via tag NFC e APP. Facilidade e conveniência.	Disseminação da ferramenta de qualificação para usuários de serviços	Disponibilização do app de forma gratuita para usuários de serviços nas empresas- alvo.	Empresas que oferecem concorrência indireta.
Lean Survey	App de pesquisa focada para o usuário, não focada para serviços. Remuneração do usuário ao realizar a pesquisa.	Faz apenas pesquisas de opinião, mas não é focada para medir satisfação de clientes. Ainda não possui muito definido qual seu escopo de atuação	Tem espaço para crescer e base de clientes que podem aumentar foca em estudantes	Empresas de grande porte que oferecem pesquisas de opinião para campanhas. Concorrências de empresas que possuem foco especializado em pesquisa de marketing e ofereça resultados de retorno de investimento

Fonte: Autor

Com relação às forças do concorrente direto, foram identificadas através de consultas da ferramenta do aplicativo e plataforma web, a empresa possui cerca de 2 anos e tem foco em pesquisa de opinião e leva ao público a opinar sobre determinados serviços. Um outro diferencial é a disponibilização via mobile, o que atualmente facilita o crescimento de qualquer negócio.

Já em relação às fraquezas, pode-se observar que a sua base de cliente ainda é pequena.

Quadro 4 - Os concorrentes indiretos a nível nacional

Quest manager - SP	Foco no Cliente – SC	Conta pra gente - SP
Projetos de pesquisas de satisfação direcionados e customizados, não atua através de aplicativo.	Plataforma web que gerencia pesquisas de cliente oculto, não atua via aplicativo.	Plataforma web que gerencia pesquisas de cliente oculto, não atua via aplicativo.

Fonte: Autor

São essas empresas que constam na pesquisa indireta realizada em sites e informativos do setor, no período de abril a dezembro de 2016.

São empresas que atuam via plataforma e tem como principal atividade a pesquisa de cliente oculto e gestão das experiências de clientes, que já possuem certo tempo em mercado e público bem definido nos grandes centros, todas elas focam em grandes empresas e grupos consolidados no mercado.

5 ESTRATÉGIAS DE MARKETING

A empresa pretende alcançar, de forma sustentável, o público-alvo através de uma rede colaborativa entre a empresa e o usuário, oferecendo inicialmente acesso gratuito ao aplicativo para o usuário que fará a qualificação do serviço, a plataforma web para o cliente-alvo durante ao acesso a pesquisas de satisfação de clientes com metodologia SERVQUAL adaptada, para que possam construir questionários. A partir do aumento na utilização do *app*, observado o aumento da interação dos clientes, inicia-se a estratégia de precificação do serviço, busca-se também ser uma referência em criação de campanhas de marketing dedicadas, uma vez que o foco de atuação será o marketing de serviços através de pesquisas detalhadas para empresas de vários segmentos.

Segmento 1: São os serviços pessoais de estética: salões e centros de estética.

Táticas para o segmento de serviços de beleza e estética:

Inicialmente, oferecer pesquisas de satisfação via plataforma e disponibilizar pontos de coleta TAG NFC que se interligará ao aplicativo com acesso direto pelo cliente-alvo. (B2B)

- Permitir acesso a propaganda através de email marketing e ações em redes sociais de forma clara e objetiva dos serviços prestados para os usuários.
- Promover a utilização do serviço de alertas, qualificação dos serviços e programas de fidelidade para os usuários finais. (clientes do cliente). Via *app*.
- Alcançar destaque como canal de confiança do cliente-alvo para qualificação de serviços, e pesquisa de satisfação quando solicitada pelas empresas.
- Mapear o perfil dos clientes com clareza e confiabilidade através de pesquisas via *app*.

Contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais dos clientes através de diferentes serviços de venda de informações parametrizadas a respeito dos processos: atendimento, entregas e qualidade dos serviços prestados, coletados através das pesquisas.

Prazo para atender esse mercado e Campina Grande- PB: 6 meses.

5.1 POSICIONAMENTO

A proposta de valor da empresa se baseia em três pilares:

- ✓ **CONVENIÊNCIA**
- ✓ **CUSTOMIZAÇÃO**
- ✓ **PREÇO**

CONVENIÊNCIA: O cliente-alvo (B2B) receberá os dados das pesquisas em forma de *dashboard*, e acompanhamento em tempo real do seu nível de satisfação dos seus serviços.

CUSTOMIZAÇÃO: Poderá optar por elaborar um questionário de acordo com suas reais necessidades de melhoria, o que favorece o alcance dos resultados e reduz custos.

PREÇO: A principal forma de coleta de dados dispensa a necessidades de pessoas para realizar as pesquisas, o próprio cliente responderá via tecnologia TAG NFC disponibilizada no estabelecimento, o que irá reduzir os custos de coleta e garantir maior segurança para o usuário.

A proposta de valor baseia-se na premissa que a avaliação da qualidade em serviço feita através aplicativos e via plataforma, utilizando metodologia SERVQUAL e outras, irá alavancar o negócio para melhorar a satisfação do cliente-alvo e melhoria contínua dos serviços. Nesse contexto, procura-se entregar ao cliente (B2B) dados parametrizados sobre o nível de satisfação dos seus clientes-alvo e a fidelização dos mesmos.

5.2 FOCO E SEGMENTAÇÃO

O foco será concentrado em pequenas e médias empresas prestadoras de serviços, a solução irá trabalhar atender de forma colaborativa, cliente-alvo (B2B) e usuário através do aplicativo demandantes de serviços de modo geral.

Inicialmente tendo como alvo as pequenas e médias empresas, que apresentam crescimento segundo o IBGE (2016) em volume de negócio, atendidas prioritariamente, os serviços pessoais, como salões de beleza, restaurantes, hotelaria, academias, e demais serviços.

5.3 PLANO DE PENETRAÇÃO NO MERCADO

5.3.1 Divulgação da marca (Imagem da empresa)

Uma das principais estratégias de penetração no mercado será atuação em grandes eventos para divulgação da solução com os usuários e clientes-Alvo, a participação em eventos de grande porte na cidade de Campina Grande-PB, como feiras e exposições, onde pretende-se participar efetivamente com parcerias com estabelecimentos que farão parte direta e indiretamente.

A imagem da marca será aplicada em empresas líderes de setor de serviços e através de publicidades em sites parceiros, transmitir sempre de maneira fácil e inteligente a necessidade de pesquisa de satisfação aplicada para conhecer os principais *gap's* de qualidade em serviços, e assim poder crescer e inovar no seu negócio.

5.3.2 Divulgação em redes sociais

Deve-se buscar as redes sociais como forma de penetração no mercado, fazer parcerias com empresas de serviços conhecidas da região, e aprofundar o relacionamento com empresas para divulgações e promoções.

Serão realizadas ações em marketing digital que terá papel fundamental, o atendimento deve passar com clareza as informações esperadas pelo cliente-Alvo e usuários.

5.3.3 Localização

O negócio atenderá de forma presencial em local fixo, em alguns projetos poderão ser estudadas a viabilidade de atendimento virtual após as etapas iniciais, a depender do tipo de projeto de pesquisa e demanda da equipe necessária, pode-se fazer parcerias com coworking's. Abrangência de atuação inicial da empresa será na Cidade de Campina Grande e região.

5.3.4 Licenciamento ou Distribuidores

Está fase de orçamento, estruturação do aplicativo e levantamento das informações necessárias. Inicialmente os acessos ao aplicativo serão oferecidos em formas de pacotes, que permite acesso inicial Pro e/ou Premium, de acordo com as informações e dados customizados solicitados pelo cliente (B2B).

5.3.5 Propaganda e Promoções

Serão utilizadas redes sociais para vinculação de propaganda e publicidade. Podendo ser incluída junto ao serviço prestado.

Será feito preferencialmente em redes sociais, através de parcerias de promoção para pesquisas de lançamento de novos produtos. Em feiras e eventos de serviços, poderá feito uma pesquisa de satisfação gratuita no intuito de promover a marca.

- Telemarketing/Mala-direta
- Serão utilizadas campanhas de e-mail marketing. E também portfólio do material, o custo ficará em torno de 3% a 5% do faturamento inicial.
- Internet e Feiras e exposições
- Feiras nacionais de comércio e serviços exemplo a FENICS que ocorre anualmente no mês de setembro. Além das demais feiras de comércio e serviços a nível regional e municipal, são sempre boas oportunidades para alcançar contatos e potenciais clientes.
- Eficácia da penetração de mercado
- Treinamentos e mini cursos para grupo de empresários do setor de serviços, participação em eventos e feiras. Ao término de cada evento será feito uma avaliação crítica pela equipe responsável.

5.4 DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO

O processo de venda e comercialização da equipe de vendas será realizado em três grandes fases: prospecção, qualificação e fechamento. A pesquisa de

satisfação visa coletar informações sobre o desempenho dos serviços prestados, para isso, o primeiro contato com o potencial cliente é entender quais suas reais necessidades e qual o melhor modelo de pesquisa disponível nas soluções apresentadas. No segundo momento serão qualificadas corretamente pelo vendedor essas necessidades, bem como os esclarecimentos técnicos e administrativos que serão usados para avaliar as capacidades dos serviços e soluções, a respeito da condição ou não de atendimento da empresa.

Após o fechamento da compra da solução ofertada, serão definidos os objetivos da pesquisa, em seguida os usuários serão convidados a qualificarem os serviços recebidos pelas as empresas, que por sua vez, definira quais informações deseja receber em formato *dashboard* sobre a avaliação do desempenho da sua equipe/filial/empresa/concorrência através relatórios específicos, de acordo com plano definido na compra, que pode ser mensal, semestral ou anual.

A solução de pesquisa continuada deve oferecer dados sobre as dimensões da qualidade em serviços, atendimentos, e demais informações parametrizados.

Outros serviços podem ser oferecidos posteriormente ao cliente (B2B), e quanto aos usuários, de forma geral, ao participarem das pesquisas validadas, serão disponibilizadas vantagens como programas de fidelidade da empresa ofertante e uma rede de descontos.

A estratégia foca na massificação do uso do aplicativo através das participações de usuários na qualificação de serviços em diversas empresas do setor, focando inicialmente em serviços pessoais.

Outra forma de fomentar a divulgação dos serviços de pesquisas se dará nas participações em Feiras nacionais de comércio e serviços, exemplo a FENICS (Feira Nacional de Indústria, Comércio e Serviços), que ocorre anualmente no mês de setembro. Além das demais feiras de comércio e serviços a nível regional e municipal, são sempre boas oportunidades para alcançar contatos e potenciais clientes.

Treinamentos e minicursos em associações comerciais e grupo de empresários do setor de serviços, participação em eventos e feiras. Ao término de cada evento será feito uma avaliação crítica pela equipe responsável.

6 ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Inicialmente será dividido em atividades administrativas, desenvolvimento *app* prospecção e de vendas, esta última será realizada pelo proprietário, dado o conhecimento mais aprofundado do assunto, as demais serão terceirizadas. Ex. TI.

Quanto a estrutura legal a empresa funcionará no sistema simples nacional, onde terá os tributos inclusos para facilitar a gestão contábil.

Quanto ao recrutamento e seleção, serão realizadas de acordo com a necessidade, buscando principalmente empresas que já realizam processos seletivos.

6.1 PRODUÇÃO, LOCALIZAÇÃO E INSTALAÇÕES

Nossa solução permite oferecer as empresas uma constante avaliação da qualidade dos serviços por ela prestados em todas as dimensões (confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade), adaptando metodologias já reconhecidas no mercado mas principalmente inovando na forma de coleta desses dados nas empresas.

Através da inovação na coleta de dados, que será feito principalmente via TAG NFC, tecnologia que será instalada nos estabelecimentos que permite comunicação direta ao *smartphone* do cliente, assim que ele receber o serviço poderá aproximar *smartphone* a essa TAG e responder a pesquisa no momento que desejar, e assim poderá também participar de diversos programas de fidelização, participar de promoções e rede de descontos, além de receber alertas e publicidades dos serviços e produtos daquela empresa credenciada.

Inicialmente deve-se priorizar um contato direto com cliente e logo após o contato inicial, sua continuação pode-se dar virtualmente poderão ser utilizadas também salas comerciais ou espaços de *coworking* visando reduzir custos operacionais, diante da necessidade de instalações físicas. Em alguns casos, porém, a depender do projeto solicitado pelo cliente, pode ser necessária a presença física e constante de acordo com o tipo de pesquisa a ser solicitada e a necessidade de pessoal para atendimento *in loco*.

6.2 DESCRIÇÃO LEGAL E ESTRUTURA SOCIETÁRIA

A estrutura legal para a formalização da empresa será a de microempreendedor com regime de tributação simples nacional, devido a facilidade de abertura e aplicabilidade a empresa, dentre outras vantagens descritas a seguir conforme Cartilha do Mpes do SEBRAE (2016).

VANTAGENS:

Dentre outras, as vantagens do Simples Nacional para os contribuintes dele optantes podem ser resumidas como segue:

- Possibilidades de menor tributação do que em relação a outros regimes tributários (como Lucro Real ou Presumido).
- Maior facilidade no atendimento da legislação tributária, previdenciária e trabalhista.
- Simplificação no pagamento de diversos tributos abrangidos pelo sistema, mediante uma única guia.
- Possibilidade de tributar as receitas à medida do recebimento das vendas ("regime de caixa"). - Nas licitações públicas será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.
- Possibilidade de formar SPE - Sociedade de Propósito Específico e participar de Consórcios Simples, para compras e vendas de produtos e serviços.
- É facultado ao empregador de microempresa ou de empresa de pequeno porte fazer-se substituir ou representar junto à justiça do trabalho por terceiros que conheçam dos fatos, ainda que não possuam vínculo trabalhista ou societário.
- Regras especiais para protesto de títulos, com redução de taxas e possibilidade de pagamento com cheque.
- As microempresas e as empresas de pequeno porte que se encontrem sem movimento há mais de três anos poderão dar baixa nos registros dos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, independentemente do pagamento de

débitos tributários, taxas ou multas devidas pelo atraso na entrega das respectivas declarações nesses períodos.

- Estão dispensadas da entrega da apresentação da DCTF - Declaração de Débitos e Créditos de Tributos Federais e de outros demonstrativos e declarações específicas, relativamente aos períodos abrangidos por esse sistema. SEBRAE (2016).

Plano de utilização dos diversos instrumentos governamentais e políticas públicas de incentivo à inovação (Lei de informática, Lei do Bem, Lei Rouanet, etc) podem auxiliar a diminuir custos e aumentar possibilidades de êxito do plano de P, D&I da empresa.

O uso da legislação faz-se necessária a qualquer empreendimento que pretende um crescimento sustentável que busque na fase inicial, gastos com pesquisas, validação e estruturação da ideia sejam amparadas legalmente e facilitem seu crescimento. Muitas empresas como o caso das *startups* que possuem poucos recursos, aderem a programas governamentais de subvenção, tendo que buscar também outras formas de custeio, a lei da inovação facilita o acesso a empresas aos ICT's que busca parcerias e cooperação para alavancagem e estruturação do negócio, as incubadoras são um ótima opção para ingressar a ideia de negócio com o apoio do NIT.

A lei de informática também poderá ser apropriada ao negócio na fase de busca de recursos para aquisição de matérias e profissionais TIC's que possam vir a fazer parte do negócio

6.3 EQUIPE

A equipe administrativa e operacional da empresa funcionará da seguinte forma:

Quadro 5 - Equipe administrativa



Fonte: Autor, 2016.

6.3.1 Descrição dos cargos: Contratação/terceirização

1 - Assistente administrativo - Desejável ensino superior em Administração de empresas e ou graduação tecnológica em marketing, bom relacionamento interpessoal, experiência de no mínimo 6 meses na função, fazer todo gerenciamento da rotina, programar reuniões, atendimento a clientes, gestão das contas na web, cadastramento de novos clientes, e-mail-marketing, programa de ações de marketing e alimentação das redes sociais.

2 - Área comercial: Formação em administração de empresas ou gestão comercial, experiência em gestão de vendas e carteira de clientes pré-formada, conhecimento em marketing de serviços e avaliação da qualidade em serviços através das 5 dimensões: responsividade, segurança, tangibilidade, empatia, confiabilidade.

3 - Programadores - Técnico em TI, nível JR com conhecimento em marketing digital, criação de bancos de dados, habilidade em gestão de ferramentas da web e survey, sales force, entre outras, trabalhar com o SPSS, bom conhecimento em

gestão de dados de clientes, e programação em geral.

Sistema de remuneração: De acordo com o projeto e experiência do profissional contratado.

No primeiro momento por se tratar de uma startup e ter poucos recursos, serão ofertados meios de participação como sócio progressivamente, a medida que o negócio for crescendo, e em seguida serão oferecidos remuneração por contrato de social, em média 25% acertado para cada sócio e os demais valores serão reinvestidos.

6.4 TERCEIRIZAÇÃO E EQUIPE DE APOIO EXTERNO

Inicialmente a empresa irá delegar a terceiros toda a área de TI, sendo o principal foco a criação e desenvolvimento do aplicativo e a plataforma na web.

A área de TI demandará um custo na ordem de R\$ 35.000, para o trabalho de aproximadamente 03 meses para criação do aplicativo de pesquisa com uma equipe de: 02- Analistas de TI JR e 01-Tester. O custo para hospedagem do site e servidor será em torno de R\$ 150/mês.

Existem mentores e consultores da VIRTUS em Campina Grande - PB que estão avaliando a viabilidade do negócio e apontando melhorias.

6.5 ALIANÇAS E PARCERIAS

Serão firmadas parcerias juntamente com empresas prestadoras de serviços do segmento de Beleza e estética inicialmente, e demais serviços do escopo de atuação do negócio.

As empresas que aderirem as parceiras podem com isso, obter descontos de até 10% no valor final dos projetos de pesquisa e assim podem ser beneficiadas com e divulgação da sua marca no aplicativo.

6.6 PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

A empresa irá priorizar investimento constante em pesquisa e desenvolvimento buscando sempre inovar nos processos.

Planejamento de proteção de patentes, software, cultivares, e/ou quaisquer outros ativos de propriedade intelectual, porventura resultantes do desenvolvimento dos nossos produtos e serviços.

Acerca da proteção por patentes inicialmente serão protegidos alguns desenhos industriais a respeito de aspectos de identidade visual, o design de exposição nas empresas, e alguns materiais utilizados durante as pesquisas de marketing.

No segundo momento também serão protegidos, alguns aplicativos por meio de direito autoral, registro do software e demais serviços TIC voltados para aplicação de pesquisas e tratamento de dados, bem como envio de informações para empresa contratante dos nossos serviços. A ferramenta será focada na melhoria do processo de coleta de dados para pesquisa de satisfação de clientes através de uma nova interface eletrônica mais usual. Também haverá investimento em um licenciamento software *app* – Pesquisa de marketing, que será utilizada para cobrar posteriormente uma licença e/ou taxa de utilização, através de pacotes diversos.

Há excelentes perspectivas dados pelos setores, atualmente as empresas buscam investir mais em negócios online e marketing digital, principalmente pela vantagem de acesso e fácil utilização, essa migração se dá de forma muito rápida do material para o virtual.

6.7 GESTÃO DA QUALIDADE

Serão utilizadas ferramentas aplicadas a melhoria continua do negócio, uma delas é o ciclo PDCA desenvolvido por Edward Deming, em que aponta as etapas para melhoria contínua de um empresa orientadas para qualidade total nos processos.

O plano de ação da empresa consiste na avaliação contínua de indicadores de crescimento e qualidade dos serviços ofertados, conforme o quadro 5 apresenta:

Quadro 6 - Plano de ação

Elaborado por: Ronyere Leite			
PLANEJAMENTO DA AÇÃO			
O QUE	COMO	QUEM	QUANDO
Avaliação da Qualidade dos serviços ofertados: gestão contínua de experiências de consumo e pesquisas de satisfação via TAG NFC.	Oferecendo parcerias com partes interessadas que buscam diferencial competitivo no mercado, empresas prestadoras de serviço que desejam aumentar o nível de satisfação contínua dos seus clientes, através de pesquisas orientadas, utilizando novas tecnologias na coleta e tratamento dos dados.	Equipe de TI, marketing e vendas.	Contínuo
Diferencial competitivo e entrega de valor para o cliente- alvo:	Identificando através de pesquisas de satisfação, quais os perfis de clientes que a empresa possui , permitindo a ela, entender os gaps de qualidade e atuar de forma mais célere na resolução de problemas, evitando assim, custos indesejados e falhas nos processos.	Equipe de marketing	Contínuo

Fonte: Autor

Frente à concorrência será oferecida a praticidade de realização de pesquisas de satisfação via *app* e TAG NFC, ou seja, em qualquer ponto de coleta que a empresa desejar colocar a tag, será possível saber em tempo real, via *dashboard* qual o nível de satisfação dos seus clientes, permitindo a empresa se antecipar frente a concorrência e oferecer soluções mais adequadas aos seus clientes.

7 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

7.1 ANÁLISES DE RISCOS

Os riscos envolvidos no projeto estão listados abaixo:

- Alto preço da criação aplicativo.

Foram realizadas pesquisas em ICTs locais e constatou-se que o preço médio para confecção do aplicativo tem um custo inicial por volta de 50 mil.

- Queda do número de empresas interessadas na proposta de gestão continuada de experiência de clientes e pesquisas de satisfação;
- Redução do número de empresas no setor de serviços

7.2 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Como fatores críticos elencamos cinco pontos iniciais como definidores do nosso plano de ação:

- 1 - Fechamento de 100 contratos nos primeiros 6 meses
- 2 - Aplicativo listado entre os 10 mais utilizados para pesquisa de satisfação em 12 meses.
- 3 - Aderência ao meio de coleta de dados via TAG NFC em 12 meses pelas empresas.
- 4 - Alcance de 2000 usuários do aplicativo para qualificação dos clientes (usuários) em 12 meses.

7.3 CRONOGRAMA

7.3.1 Cronograma escopo do projeto

Tabela 2 - Cronograma planejamento inicial

Item	O quê	Início	Final	Duração
1	Criação da plataforma e aplicativo para realização de pesquisas	30/03/2017	30/06/2017	90 dias
2	Pesquisa do número de empresas prestadoras de serviços em Campina Grande e região	31/03/2017	30/04/2017	30 dias
3	Levantamento do quantitativo de demanda por pesquisas e projeção receita em 12 meses	02/05/2017	31/05/2017	30 dias
4	Desenvolvimento de informativos em feiras e eventos	01/06/2017	30/12/2017	6 meses

Fonte: Autor, WBS Scheduler pro, 2017.

7.3.2 Cronograma da estrutura analítica do projeto

Tabela 3 - Cronograma estrutura analítica

Item	O quê	Início	Final	Duração
1	Início das vendas e distribuição do Aplicativo e plataforma de pesquisas de satisfação em Campina Grande e Região.	01/07/2017	16/04/2018	597d
1.1	Elaboração do projeto e plano de negócios	01/01/2017	03/04/2018	326,5d
1.1.1	Pesquisa e desenvolvimento	01/01/2017	06/01/2018	266d

1.1.1.1	Levantamento de informações do setor e principais concorrentes	01/01/2017	30/01/2017	30d
1.1.1.2	Decisão sobre melhor forma de receita e vendas (licenciamento ou venda por projeto)	21/12/2017	06/01/2018	13d
1.1.2	Testes e aplicações	21/12/2017	03/04/2017	73,5d
1.1.2.1	Pesquisa sobre a demanda de serviços em cidades do Estado da Paraíba.	21/12/2017	17/01/2018	20d
1.1.2.2	Verificação da legislação e aplicação em editais de inovação	18/01/2017	31/01/2017	10d
1.1.2.3	Levantamento dos custos testes aplicativos com usuários	01/02/2017	03/04/2017	2me
1.1.2.4	Resultado final aplicação	01/06/2017	03/06/2018	366d
1.2	Distribuição e vendas iniciais	09/04/2017	17/07/2017	235,5d
1.2.1	Realização de testes e validação final uso do aplicativo	09/11/2017	17/12/2017	45d
1.2.2	Período de Testes do resultado da aplicação	03/05/2017	15/05/2017	30d
1.2.3	Projeto final para aplicativo	15/03/2017	17/05/2017	45d

1.3	Início das vendas aplicativo no mercado	21/12/2017	16/04/2019	344d
1.3.1	Primeiro lote (quant. De usuários liberados)	21/12/2017	02/04/2019	334d
1.3.2	Aprovação primeiro lote	03/04/2018	16/04/2018	10d
1.3.3	Encerramento projeto	16/04/2018	16/04/2018	0d

Fonte: Autor, WBS Scheduler pro, 2017.

7.4 ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS

A empresa tem como meta atuar posteriormente como consultoria especializada em áreas afins do marketing de acordo com a necessidade e adaptação ao mercado, podendo ampliar seu escopo nessas áreas:

- 1 - Treinamento e palestras sobre gestão das experiências de clientes.
- 2 - Consultoria em empresa para avaliação da qualidade em serviços.
- 3 - Plataforma de marketing digital e e-commerce.
- 4 - Call Center para atender demandas específicas de pesquisas de marketing.

8 PLANO DE INVESTIMENTOS

8.1 INVESTIMENTOS INICIAIS

Nesta seção apresentam-se os gastos que incidiram nos primeiros 12 meses, para funcionamento da empresa e demais itens necessários a operação:

Tabela 4 - Investiments detalhados

Investimentos						
A GASTOS NA IMPLANTAÇÃO - Investimento Inicial				52.000,00		
A.1 Investimentos Fixos				42.000,00		
#	Desembolso	Descrição	Qtd.	Valor Unitário	Total	
1	02/05/2017	Notebook	03	3.500,00	10.500,00	Crédito Tributário 12,00%
2	02/05/2017	Materiais de escritório	01	500,00	500,00	
3	02/05/2017	Formalização empresa	01	2.500,00	2.500,00	
4	02/05/2017	Pesquisa de mercado	01	1.500,00	1.500,00	
5	02/05/2017	Capital de giro	01	5.000,00	5.000,00	
6	02/05/2017	Aluguel espaço físico (salas de coworking)	01	1.500,00	1.500,00	
7	02/05/2017	Registro de marcas	01	5.000,00	5.000,00	
8	02/05/2017	Honorários	01	500,00	500,00	
9	02/05/2017	Móveis e utensílios escritório	01	4.500,00	4.500,00	
10	02/05/2017	Máquinas e equipamentos (ar condicionado, instalações elétricas, manutenções e reparos nas instalações físicas)	01	10.500,00	10.500,00	

Fonte: Autor

Conforme apresenta a tabela 03, temos a necessidade de investimentos para equipar o espaço físico necessário par ao início da operação do negócio, buscando reduzir custos, bem como serão necessários cerca de R\$ 2.500,00 para formalização da empresa e demais gastos com registro de marca e honorários.

8.2 EQUIPE PRÓPRIA E TERCEIROS

Na tabela abaixo são apresentadas os custos com equipe operacional e terceirizados no período de 12 (doze) meses.

Tabela 5 - Custos com Salários e terceiros
Salários, Honorários e Dividendos

	jul/2017	ago/2017	set/2017	out/2017	nov/2017	dez/2017	jan/2018	fev/2018	mar/2018	abr/2018	mai/2018	jun/2018	TOTAL Ano I	Ano I	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
A EQUIPE PRÓPRIA																		
A.1. Sócios proprietários	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
A.2. Terceiros	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
A.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCARGOS SOCIAIS	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%
DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO & TRANSPORTE	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00
TOTAL	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	6.282,00	70.434,00	69.984,00	69.984,00	69.984,00	69.984,00	350.370,00
B TERCEIROS - PRESTADORES DE SERVIÇO																		
B.1. Analista TI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
B.2. Terceir	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
B.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C DIVIDENDOS DISTRIBUIÇÃO DOS LUCROS																		
C.1. Sócios proprietários	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	150.000,00
C.2. Sócios 2	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	150.000,00
C.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALS (A.+ B + C + Encargos Sociais)	21.282,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	20.832,00	170.434,00	129.984,00	129.984,00	129.984,00	129.984,00	660.370,00

Fonte: Autor

De acordo com a tabela 4, os gastos com terceiros representam-se maior nos primeiros meses de funcionamento da empresa, nesta etapa, haja vista a necessidade de contratação imediata de profissionais da área de TI, que conforme pesquisas do setor, apresentam média salarial de cerca de R\$ 3.500,00 /m, para o analista de TI JR.

Serão necessárias a contratação desses profissionais por cerca de 04 meses conforme apresenta a tabela 4, para produção do app e testes de funcionamento.

8.3 REMUNERAÇÃO DOS SÓCIOS

Na tabela 5 serão apresentados às frações dos recursos provenientes de cotistas (Recursos de sócios, família e amigos), de terceiros (empréstimos bancários, financeiras e outras), e aqueles decorrentes de reinvestimentos feitos a partir de recursos gerados no próprio empreendimento, quando for o caso.

Tabela 6 - Origem dos recursos

Valor total	Recursos Próprios (%)	Recursos de terceiros (%)	Reinvestimento (%)
R\$ 30.000,00	50%	50%	NA

Fonte: Autor

A origem dos recursos será oriunda de capital próprio, cerca de 50%, e os demais serão realizados de acordo com o interesse de investidores pessoa física ou jurídica que queiram fazer algum tipo de aporte no negócio, pode-se aplicar o plano a análise de financiamento em bancos posteriormente, caso não sejam alcançadas as metas iniciais propostas.

8.4 DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Na tabela 06 são apresentadas as despesas fixas e variáveis referentes as atividades de 12 (doze) meses:

Tabela 7- Despesas administrativas 12 meses

Despesas Administrativas	Credito de impostos												TOTAL						
	jun-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	ma-2018	jun-2018		TOTAL An I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Água, Luz e Telefone	0,0%	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	9.000,00
2 Aluguel, Condomínio e IPTU	0,0%	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	60.000,00
3 Marketing & Publicidade	0,0%	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	30.000,00
4 Salários de Pessoal (Incluem-se servidor, banco de ed	0,0%	600,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	2.250,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	9.450,00
5 Material de Escritório	0,0%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	6.000,00
6 Treinamentos e Viagens	0,0%	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	120.000,00
7 Manutenção & Conservação	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8 Seguros	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	0,0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALS		4.550,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	47.250,00	46.800,00	46.800,00	46.800,00	46.800,00	234.450,00

Fonte: Autor

Conforme tabela 06, serão necessários gastos na ordem de R\$ 4.000,00 mensais para manutenção das operações e manutenção do espaço físico da empresa.

8.5 PRODUTOS, SERVIÇOS E INSUMOS

Na tabela 07 a seguir, são apresentadas os custos relativos a prestação dos serviços, bem como insumos necessários, durante o período de 12 (doze) meses:

Tabela 8 - Produtos, serviços e insumos.

Custos de Produção/ Entrega		jun-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	maio-2018	jun-2018	TOTAL Anl	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	TOTAL
A	Compras Insumos	14.000,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	316.500,00	303.000,00	303.000,00	303.000,00	303.000,00	1.228.500,00
B	Fretes
C	Embalagens
D	TOTAL (Compras Insumos + Fretes + Embalagens)	14.000,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	316.500,00	303.000,00	303.000,00	303.000,00	303.000,00	1.228.500,00
	D.1 - Pesquisas de satisfação/Soluções de pesquisa pontual	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	30.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	42.000,00
	D.2 - Gestão contínua das Experiências (rede acadêmica) acesso através de aplicativos	1.500,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	183.000,00	183.000,00	183.000,00	183.000,00	183.000,00	866.500,00
	D.3 - Serviços de pesquisas (semestral)	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	300.000,00
	D.4 - Serviços pesquisas (Anual)	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	300.000,00
	D.5 - Consultoria/terceirismo
E	PAGAMENTO DOS FOMECESORES Alota 30Das 60Das 30Das	14.000,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	27.500,00	316.500,00	303.000,00	303.000,00	303.000,00	303.000,00	1.228.500,00
	E.1 - Pesquisa de satisfação/Soluções de pesquisa	100% 0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	300.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	42.000,00
	E.2 - Gestão contínua das Experiências (rede acadêmica)	100% 0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	183.000,00	183.000,00	183.000,00	183.000,00	183.000,00	866.500,00
	E.3 - Serviços de pesquisas (semestral)	100% 0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	300.000,00
	E.4 - Serviços pesquisas (Anual)	100% 0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	300.000,00
	E.5 - Consultoria/terceirismo	100% 0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	0% 0%	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	300.000,00

Fonte: Autor

De acordo com a proposta do negócio, que é a prestação de serviços de pesquisa de satisfação via *app*, serão necessários gastos com hospedagem de bancos de dados das pesquisas realizadas, em servidores confiáveis que possam atender a demanda esperada, assim os principais gastos serão nessa hospedagem no 1º mês conforme apresenta a tabela 7, os gastos podem variar devido a ajustes do negócio, podendo haver alterações de acordo com o aumento da demanda ou diminuição.

8.5 RECEITAS OPERACIONAIS

Nas tabelas a seguir, encontram-se a previsão de receitas no período de cinco anos de cada serviço oferecido:

Tabela 9 - Serviço nº1 - Pesquisa de satisfação pontual via tag NFC

1- Pesquisa de satisfação/Solução de pesquisa pontual - Demonstrativo

	jun-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	maio-2018	jun-2018	TOTAL Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	9.990,00	119.880,00	144.000,00	168.000,00	192.000,00	240.000,00	893.880,00
Quantidade vendida	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	120	120	120	120	120	600
Preço produto	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	120,00	140,00	160,00	200,00	800
2 (-) Impostos sobre faturamento	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(499,50)	(5.994,00)	(7.200,00)	(8.400,00)	(9.600,00)	(12.000,00)	(43.194,00)
Alíquota	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
3 (-) Comissões	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(999,00)	(11.988,00)	(14.400,00)	(16.800,00)	(19.200,00)	(24.000,00)	(83.388,00)
10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
4 (-) Receita Líquida de Vendas	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	8.491,50	101.892,00	122.400,00	142.800,00	163.200,00	204.000,00	734.296,00
5 (-) Custos de Produção / Entrega	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(30.000,00)	(3.000,00)	(3.000,00)	(3.000,00)	(3.000,00)	(42.000,00)
5.1 Insumos	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(30.000,00)	(3.000,00)	(3.000,00)	(3.000,00)	(3.000,00)	(42.000,00)
5.2 Compras (produto comercializado)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.3 Fretes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.4 Embalagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 (+) Credito de impostos sobre compras / Insumos 5,00%	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	1.500,00	150,00	150,00	150,00	150,00	600,00
7 (-) Margem de Contribuição	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	6.116,50	73.386,00	119.550,00	138.950,00	160.350,00	201.150,00	692.296,00
	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	61,23%	83,02%	83,33%	83,52%	83,81%	80,14%

Fonte: Autor

Tabela 10 - Serviço nº 2 - Pesquisa de satisfação gestão contínua

2- Gestão contínua das Experiências (rede colaborativa) acesso através de aplicativo. - Demonstrativo

	jun-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	mai-2018	jun-2018	TOTAL An I	Ano II	Ano II	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	54.000,00	54.000,00	54.000,00	54.000,00	54.000,00	540.000,00
2 (-) Impostos sobre faturamento	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(225,00)	(2.700,00)	(2.700,00)	(2.700,00)	(2.700,00)	(2.700,00)	(27.000,00)
3 (-) Comissões	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(450,00)	(5.400,00)	(5.400,00)	(5.400,00)	(5.400,00)	(5.400,00)	(54.000,00)
4 (-) Custos de Produção / Entrega	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	3.825,00	45.900,00	45.900,00	45.900,00	45.900,00	45.900,00	459.000,00
5.1 Insumos	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(180.000,00)
5.2 Materiais	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(180.000,00)
5.3 Embalagens	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(180.000,00)
5.4 Embalagens	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(1.500,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(180.000,00)
6 (-) Crédito de impostos sobre compras / Insumos 5,00%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	9.000,00
7 (-) Margem de Contribuição	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	28.800,00	44.100,00	44.100,00	44.100,00	44.100,00	441.000,00
	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	53,33%	81,85%	81,85%	81,85%	81,85%	75,97%

Fonte: Autor

Tabela 11 - Pesquisa satisfação - Semestral

Serviços de pesquisas (semestral) - Demonstrativo

	jun-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	mai-2018	jun-2018	TOTAL An I	Ano I	Ano II	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	167.760,00	167.760,00	167.760,00	167.760,00	167.760,00	1.677.600,00
2 (-) Impostos sobre faturamento	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(8.388,00)	(8.388,00)	(8.388,00)	(8.388,00)	(8.388,00)	(83.880,00)
3 (-) Comissões	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(16.776,00)	(16.776,00)	(16.776,00)	(16.776,00)	(16.776,00)	(167.760,00)
4 (-) Receita Líquida de Vendas	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	142.596,00	142.596,00	142.596,00	142.596,00	142.596,00	1.425.960,00
5 (-) Custos de Produção / Entrega	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(600.000,00)
5.1 Insumos	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(600.000,00)
5.2 Materiais	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(600.000,00)
5.3 Embalagens	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(600.000,00)
5.4 Embalagens	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(600.000,00)
6 (-) Crédito de impostos sobre compras / Insumos 5,00%	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	290,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	30.000,00
7 (-) Margem de Contribuição	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	85.596,00	85.596,00	85.596,00	85.596,00	85.596,00	855.960,00
	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	49,23%

Fonte: Autor

Tabela 12 - Pesquisa de satisfação anual

Serviços pesquisas (Anual) - Demonstrativo

	jul-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	mai-2018	jun-2018	TOTAL Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	118.800,00	118.800,00	118.800,00	118.800,00	118.800,00	594.900,00
Quantidade Vendida	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	120	120	120	120	600
Preço produto	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	4950,00
2 (-) Impostos sobre faturamento	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(5.940,00)	(5.940,00)	(5.940,00)	(5.940,00)	(5.940,00)	(29.700,00)
Alíquota	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	25,00%
3 (-) Comissões	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(11.880,00)	(11.880,00)	(11.880,00)	(11.880,00)	(11.880,00)	(59.400,00)
4 (-) Receita Líquida de vendas	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	100.980,00	100.980,00	100.980,00	100.980,00	100.980,00	504.900,00
5 (-) Custos de Produção / Entrega	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(150.000,00)
5.1 Insumos	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(30.000,00)	(150.000,00)
Orçamento por pct	1500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(18.000,00)	(90.000,00)
Leitura satelites	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(60.000,00)
Manutenções e ajustes	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(1.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(12.000,00)	(60.000,00)
5.2 Compras (produto comercializado)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.3 Fretes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.4 Embalagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 (+) Crédito de impostos sobre compras / insumos 5,00%	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	7.500,00
7 (-) Margem de Contribuição	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	72.480,00	72.480,00	72.480,00	72.480,00	72.480,00	354.900,00
	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	61,07%	59,75%

Fonte: Autor

Podem-se identificar diferentes características de serviços, conforme apresenta as tabelas 8 a 11, devido a fatores de customização que podem diferenciar custos de cada um, no entanto são evitadas diferenciações que excedam custos de produção apresentados de cada serviço, as receitas serão oriundas de contratos de prestação de serviços, com periodicidade mensal, semestral e anual.

Tabela 13 - Receita bruta de venda

	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	460.440,00	484.560,00	508.560,00	532.560,00	580.560,00	2.566.680,00
(-) Impostos sobre faturamento	(14.562,00)	(16.128,00)	(17.328,00)	(18.528,00)	(20.928,00)	(87.474,00)
(-) Comissões e taxas sobre vendas	(46.044,00)	(48.456,00)	(50.856,00)	(53.256,00)	(58.056,00)	(256.668,00)
2 (=) Receita Líquida de Vendas	399.834,00	419.976,00	440.376,00	460.776,00	501.576,00	2.222.538,00
3 (-) Custos de Produção/Entrega	(144.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(792.000,00)
Compras/Insumos	(144.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(792.000,00)
Fretes & Embalagens	-	-	-	-	-	-
4 (=) Lucro Bruto (Margem de Contribuição)	255.834,00	257.976,00	278.376,00	298.776,00	339.576,00	1.430.538,00
5 (-) Despesas Operacionais	(156.720,00)	(116.784,00)	(116.784,00)	(116.784,00)	(116.784,00)	(623.856,00)
Despesas Administrativas	(47.150,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(234.350,00)
Equipe Própria (com encargos)	(69.570,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(349.506,00)
Terceiros	(40.000,00)	-	-	-	-	(40.000,00)
6 (=) Resultado Operacional (EBITDALAJIDA)	99.114,00	141.192,00	161.592,00	181.992,00	222.792,00	806.682,00
7 (+/-) Receitas/Despesas não Operacionais	(350,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(2.450,00)
(-) Depreciação	(350,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(2.450,00)
(+) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	-	-
(-) Taxas/Juros de Financiamentos	-	-	-	-	-	-
8 (=) Resultado Tributável	98.764,00	140.667,00	161.067,00	181.467,00	222.267,00	804.232,00
(-) Imposto sobre Lucro	(4.100,70)	(7.033,35)	(8.053,35)	(9.073,35)	(11.113,35)	(39.374,10)
9 (=) Lucro Líquido	94.663,30	133.633,65	153.013,65	172.393,65	211.153,65	764.857,90
(-) Dividendos (distribuídos/provisionados)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(300.000,00)
10 (=) Resultado do Exercício	34.663,30	73.633,65	93.013,65	112.393,65	151.153,65	464.857,90
Margem de Contribuição	56,0%	56,0%	56,0%	56,0%	59,3%	56,0%
Ponto de Equilíbrio Financeiro*	35.101,34	35.215,56	35.215,56	35.215,56	16.480,83	17.446,71

Fonte: Autor, 2016.

Na tabela 12, são apresentadas os demonstrativos de receitas na projeção de 5 anos, devendo obter taxas de crescimento anuais em torno de 20 a 30%.

8.6 IMPOSTOS E TAXAS

Nesta tabela apresentam-se os impostos e taxas incidentes nos serviços prestados:

Tabela 14 - Impostos e taxas

Impostos & Taxas	Ano 2017												TOTAL Ano I	Ano I	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL	
	Jul-2017	ago-2017	set-2017	Out-2017	nov-2017	dez-2017	Jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	maio-2018	Jun-2018							
A Impostos sobre Faturamento	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	23.022,00	24.228,00	25.428,00	26.628,00	28.028,00	128.324,00
A1 - Pesquisa de satisfação/Serviço de pesquisa por...	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	499,50	5.994,00	7.200,00	8.400,00	9.600,00	12.000,00	43.194,00
A2 2 Gestão contínua das Experiências (rede colabora...	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	13.500,00
A3 Serviços de pesquisas (semestral)	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	8.388,00	8.388,00	8.388,00	8.388,00	8.388,00	41.940,00
A4 Serviços pesquisas (Anual)	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	5.940,00	5.940,00	5.940,00	5.940,00	5.940,00	29.700,00
A5 Consultoria treinamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B Créditos Tributários	(700,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(7.785,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(77.885,00)
B1 - Impostos sobre Compras / Insumos	(700,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(14.885,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(76.425,00)
B2 Impostos sobre Investimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B3 Impostos sobre Despesas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(280,00)	-	-	-	-	(1.280,00)
C Crédito tributário de períodos anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL -IMPOSTOS A PAGAR	1.218,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	5.307,00	9.078,00	10.278,00	11.478,00	13.078,00	50.890,00

OBS: Caso o valor total dos impostos a pagar seja negativo, significa que neste período a empresa teve mais créditos do que débitos de impostos.

Fonte: Autor

O regime de tributação escolhido foi o simples nacional, por atender a demanda de receita da empresa que pretende alcançar faturamento próximo ao teto, na faixa 4, service de tecnologia com cerca de 20,5% da receita bruta anual, conforme última alteração da lei complementar n° 123 de 1º janeiro de 2018, já a legislação municipal fica em torno de 5%.

8.7 DEMONSTRATIVO DA ESTRUTURA FINANCEIRA

Nesta tabela apresenta-se a estrutura financeira no período de 12 (doze) meses:

Tabela 16 - Demonstrativo resultados 12 meses

Item	Descrição	Valores
1	Receita Bruta	R\$ 460.440,00
2	(-) Custos fixos	R\$ 162.000,00
3	(-) Custos variáveis	R\$ 33.289,00
4	Resultado operacional (1-2-3)	R\$ 82.364,00
5	(+) Receitas não operacional	R\$ 82.014,00
6	(-) Despesas não operacionais	R\$ 4.100,00
7	Lucro Bruto (4+5-6)	R\$ 73.336,65

Fonte: Autor

8.9 CENÁRIOS

Nestas tabelas apresentam-se dois cenários, cenário A, tabela 17, apresenta uma performance otimista do negócio com resultados em torno de 20% acima do projetado, e no cenário B, tabela 18, considera-se um cenário mais desafiador com uma redução de até 20% dos resultados projetados no 1º ano de operação da empresa:

Tabela 17- Projeção Cenário A

Projeções - Cenário A

PREMISSAS - Variações em relação aos valores informados no projeto

Faturamento	X	1,20
Investimento inicial	X	1,10
% de comissões sobre as vendas	X	1,05
Alíquota de impostos sobre faturamento	X	1,05
Alíquota de impostos sobre lucro	X	1,05
Equipe (salários e encargos)	X	1,20
Despesas Administrativas	X	1,10
Preço médio de fretes & embalagens	X	1,10
Preço médio de juros e amortizações	X	1,02

Taxa de atratividade: 30,00% ao ano
Investimento inicial: 12.639,80
Valor presente líquido (VPL): 384.478,82

TIR - Taxa Interna de Retorno: 18,53%

Pay Back - Retorno do Investimento: 2 anos(8)

VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL): 384.478,82

Projeção de Longo Prazo: 5 anos 10 anos 15 anos 20 anos

VPL: 384.478,82 587.010,19 683.208,58 666.651,15

TIR: 18,7% 14,9% 14,0% 14,0%

	Jul-2017	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL	%
A ENTRADAS	30.000,00	509.544,00	624.456,00	610.272,00	639.072,00	696.672,00	3.110.016,00	100,0%
A.1 Receita de Vendas / Serviços	-	509.544,00	624.456,00	610.272,00	639.072,00	696.672,00	3.110.016,00	99,0%
A.2 Empréstimos	10.000,00	-	-	-	-	-	10.000,00	0,3%
A.3 Outras Receitas	20.000,00	-	-	-	-	-	20.000,00	0,6%
A.4 Capital Próprio Investido na Empresa	20.000,00	-	-	-	-	-	20.000,00	0,6%
B SAÍDAS	(1.650,00)	(622.556,41)	(412.985,19)	(418.511,19)	(424.067,19)	(433.174,19)	(2.214.913,97)	100,0%
B.1 Investimentos Fixos	(60.350,00)	(60.350,00)	-	-	-	-	(60.350,00)	2,7%
B.2 Investimento Imobil	(1.650,00)	-	-	-	-	-	(1.650,00)	0,1%
B.3 Impedimento - Investimento Futuro	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
B.4 Depesas Administrativas	(61.975,00)	(61.975,00)	(61.480,00)	(61.480,00)	(61.480,00)	(61.480,00)	(257.280,00)	11,7%
B.5 Aluguel, Condomínio e IPTU	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(66.000,00)	3,0%
B.6 Marketing e Publicidade	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(33.000,00)	1,5%
B.7 Treinamentos e Viagens	(26.400,00)	(26.400,00)	(26.400,00)	(26.400,00)	(26.400,00)	(26.400,00)	(132.000,00)	5,9%
B.8 Manutenção & Conservação	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
B.9 Seguros	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
B.10 Água, Luz e Telefone	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(9.900,00)	0,4%
B.11 Outras Despesas	(3.300,00)	(3.300,00)	(3.300,00)	(3.300,00)	(3.300,00)	(3.300,00)	(16.500,00)	0,7%
B.12 Remuneração da Equipe	(124.520,80)	(124.520,80)	(63.980,80)	(63.980,80)	(63.980,80)	(63.980,80)	(460.444,00)	20,4%
B.13 Equip. Pictos	(40.000,00)	(40.000,00)	(77.760,00)	(77.760,00)	(77.760,00)	(77.760,00)	(298.800,00)	13,2%
B.14 Tenders - Prestadores de Serviço	(6.320,80)	(6.320,80)	(6.320,80)	(6.320,80)	(6.320,80)	(6.320,80)	(31.640,00)	1,4%
B.15 Encargos Sociais, Alimentação e Transporte	(240.175,44)	(240.175,44)	(186.190,56)	(186.190,56)	(186.288,56)	(186.288,56)	(1.006.156,80)	45,6%
B.16 Despesas de Produção / Entrega	(182.160,00)	(182.160,00)	(123.138,00)	(123.138,00)	(123.138,00)	(123.138,00)	(662.704,80)	29,4%
B.17 Comissões e taxas sobre vendas de produtos/serviços	(68.014,54)	(68.014,54)	(61.054,56)	(61.054,56)	(61.054,56)	(61.054,56)	(323.234,80)	14,3%
B.18 Depesas Tributárias	(25.524,97)	(25.524,97)	(31.202,83)	(32.889,83)	(32.889,83)	(32.889,83)	(156.474,29)	7,0%
B.19 Impostos a Pagar	(18.513,72)	(18.513,72)	(24.270,48)	(25.782,48)	(27.294,48)	(27.294,48)	(134.179,84)	6,0%
B.20 Provisão para Imposto de Renda	(7.021,25)	(7.021,25)	(7.233,35)	(8.055,35)	(8.073,35)	(8.073,35)	(42.294,85)	1,9%
B.21 Depesas Financeiras	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
B.22 Taxas/Outros de Empréstimos	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
B.23 Amortização de Empréstimos	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
C FLUXO DO PERÍODO (A- B)	28.350,00	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(300.000,00)	28,5%
C FLUXO DO PERÍODO (A- B) SALDO ACUMULADO =	28.350,00	(31.650,00)	(21.500,31)	(191.750,81)	(215.004,81)	(261.492,81)	(699.097,03)	0,2%

Fonte: Autor

* Aproximado. Valor exato depende da distribuição das vendas entre os produtos e serviços e da variação das custos de produção e despesas administrativas em relação ao volume de vendas

	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	592.528,00	581.472,00	610.272,00	639.072,00	696.672,00	3.060.101,60
(-) Impostos sobre faturamento	(18.513,72)	(24.270,48)	(25.782,48)	(27.294,48)	(27.294,48)	(124.179,84)
(-) Comissões e taxas sobre vendas	(68.014,54)	(68.014,54)	(63.989,80)	(63.989,80)	(63.989,80)	(323.234,80)
2 (-) Receita Líquida de Vendas	485.659,08	506.322,72	531.090,72	555.858,72	605.393,72	2.694.334,96
3 (-) Custos de Produção/Entrega	(104.280,00)	(104.280,00)	(104.280,00)	(104.280,00)	(104.280,00)	(566.920,00)
Compras/Insumos	(151.800,00)	(151.800,00)	(151.800,00)	(151.800,00)	(151.800,00)	(758.200,00)
Fretes & Embalagens	(52.480,00)	(52.480,00)	(52.480,00)	(52.480,00)	(52.480,00)	(262.400,00)
4 (-) Lucro Bruto (Margem de Contribuição)	333.899,08	402.042,72	426.810,72	451.578,72	501.113,72	2.115.414,36
5 (-) Despesas Operacionais	(176.485,80)	(135.460,80)	(135.460,80)	(135.460,80)	(135.460,80)	(733.468,00)
Despesas Administrativas	(61.975,00)	(61.975,00)	(61.480,00)	(61.480,00)	(61.480,00)	(257.280,00)
Equipe Própria (com encargos)	(64.520,80)	(64.520,80)	(63.989,80)	(63.989,80)	(63.989,80)	(323.234,80)
6 (-) Resultado Operacional (EBITDA/LUVA)	(202.686,72)	(263.591,92)	(291.349,92)	(316.117,92)	(365.353,92)	(1.397.079,95)
7 (+/-) Depreciação	(300,00)	(325,00)	(325,00)	(325,00)	(325,00)	(1.600,00)
(-) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	-	-
8 (-) Resultado Tributável	(202.986,72)	(263.916,92)	(291.674,92)	(316.442,92)	(365.678,92)	(1.398.680,95)
9 (-) Lucro Líquido	(150.001,03)	(255.726,98)	(279.204,56)	(302.672,24)	(346.697,60)	(1.337.222,53)
(-) Impostos (distribuição/provisões)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(300.000,00)
10 (-) Resultado do Exercício	(90.001,03)	(195.726,98)	(219.204,56)	(242.672,24)	(289.697,60)	(1.037.222,53)
Margem de Contribuição	61,7%	68,1%	69,3%	70,7%	71,8%	68,7%
Ponto de Equilíbrio Financeiro*	292.667,26	196.673,46	194.489,24	182.446,44	188.053,52	1.046.484,18

Tabela 18 - Projeção Cenário B

Projeções Cenário B

PRENSAS - Variações em relação aos valores informados no projeto

Faturamento	X	0,90
Investimento inicial	X	0,90
% de comissões sobre as vendas	X	0,95
Alíquota de impostos sobre faturamento	X	0,95
Alíquota de impostos sobre lucro	X	0,90
Equipe (salários e encargos)	X	0,90
Despesas Administrativas	X	0,90
Preço médio de insumos	X	0,95
Preço médio de fretes & embalagens	X	0,98
Despesas com juros e amortizações	X	0,98

Análise de Investimento

Pay Back - Retorno do Investimento 2 anos)

Atividade

Taxa de anuidade: 30,00% ao ano

Investimento Inicial: (10.580,00)

Valor Presente: 142.392,45

VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL) = 132.042,45

TIR - Taxa Interna de Retorno: 60,1%

Projeções de Longo Prazo

5 anos	10 anos	15 anos	20 anos
VPL 132.042,45	208.633,23	229.261,35	234.817,10
TIR 60%	70%	7%	7%

Pay Back - Retorno do Investimento < 2 anos)

Fonte: Autor

	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	366.392,00	397.648,00	406.946,00	426.046,00	464.449,00	2.053.944,00
(+) Impostos sobre faturamento	(10.206,72)	(12.267,28)	(13.169,28)	(14.081,28)	(15.915,28)	(65.619,84)
(-) Comissões e taxas sobre vendas	(43.714,80)	(46.033,20)	(48.319,20)	(50.593,20)	(53.153,20)	(243.813,60)
2 (=) Receita Líquida de Vendas	314.400,48	329.357,52	345.356,52	361.373,52	395.380,52	1.743.889,56
3 (=) Custos de Produção/Entrega	(153.900,00)	(153.900,00)	(153.900,00)	(153.900,00)	(153.900,00)	(769.500,00)
Compras Insumos	(153.900,00)	(153.900,00)	(153.900,00)	(153.900,00)	(153.900,00)	(769.500,00)
Fretes & Embalagens	-	-	-	-	-	-
4 (=) Lucro Bruto (Margem de Contribuição)	160.500,48	175.457,52	191.456,52	207.473,52	239.480,52	974.389,56
5 (=) Despesas Operacionais	(333.376,00)	(93.427,20)	(93.427,20)	(93.427,20)	(93.427,20)	(507.084,80)
Despesas Operacionais	(97.203,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(487.483,00)
Equipe Própria (com encargos)	(55.656,00)	(55.997,20)	(55.997,20)	(55.997,20)	(55.997,20)	(279.818,80)
Tercários	(40.000,00)	-	-	-	-	(40.000,00)
6 (=) Resultado Operacional (EBITDA/LÍQUIDO)	27.127,48	82.030,32	98.029,32	114.046,32	146.053,32	467.304,76
7 (+/-) Receitas/Despesas não Operacionais	(390,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(2.650,00)
(-) Depreciação	(390,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(2.650,00)
(+) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	-	-
(-) Outras despesas não operacionais	-	-	-	-	-	-
8 (=) Resultado Tributável	26.737,48	81.505,32	97.504,32	113.521,32	145.528,32	464.854,76
(+) Imposto sobre Lucro	(1.217,29)	(3.667,74)	(4.388,10)	(5.108,46)	(6.549,18)	(21.931,05)
9 (=) Lucro Líquido	25.520,19	77.837,58	93.116,22	108.412,86	138.979,14	442.923,70
(-) Diferenças (distribuídos/provisionados)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(300.000,00)
10 (=) Resultado do Exercício	(34.479,81)	17.837,58	33.116,22	48.412,86	78.979,14	142.923,70
Margem de Contribuição	43,6%	45,3%	47,1%	48,7%	51,6%	47,5%
Ponto de Equilíbrio Financeiro*	306.898,27	207.573,79	198.640,46	192.381,35	182.203,85	1.075.749,42

*Aproximada. Valor exato depende da distribuição das vendas entre os produtos e serviços e da variação dos custos de produção e despesas administrativas em relação ao volume de vendas

REFERÊNCIAS

BARROS, M. A. **Modelo de Plano de Negócio**. Campina Grande, PAQTC, 2016. (PDF)

GESTÃO de processos. São Paulo, FNQ, 2008. (Series E-book: vol. 6)

LOVELOCK, C. **Serviços: Marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual.: a multiple – item scale for mensuring consumer perceptions. **Journal of Service Quality Retailing**. p.12-40.Spring 1988.

ANEXO I - PROJEÇÕES FINANCEIRAS

1 INVESTIMENTOS

Investimentos					
A GASTOS NA IMPLANTAÇÃO - Investimento Inicial					52.000,00
A.1 Investimentos Fixos					42.000,00
#	Desembolso	Descrição	Qtd.	Valor Unitário	Total
1	02/05/2017	Notebook	03	3.500,00	10.500,00
2	02/05/2017	Materiais de escritório	01	500,00	500,00
3	02/05/2017	Formalização empresa	01	2.500,00	2.500,00
4	02/05/2017	Pesquisa de mercado	01	1.500,00	1.500,00
5	02/05/2017	Capital de giro	01	5.000,00	5.000,00
6	02/05/2017	Aluguel espaço físico (salas de coworking)	01	1.500,00	1.500,00
7	02/05/2017	Registro de marcas	01	5.000,00	5.000,00
8	02/05/2017	Honorários	01	500,00	500,00
9	02/05/2017	Móveis e utensílios escritório	01	4.500,00	4.500,00
10	02/05/2017	Máquinas e equipamentos (ar condicionado, instalações elétricas, manutenções e reparos nas instalações físicas)	01	10.500,00	10.500,00
Crédito Tributário					12,00%

2 PROJEÇÃO DE RESULTADOS

Alvo Soluções em Marketing/Applicativo/TAG NFC

Projeção dos Resultados

	Jul-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	mai-2018	jun-2018	TOTAL An I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	38.370,00	460.440,00	484.560,00	508.560,00	532.560,00	590.560,00	2.566.680,00
(+) Impostos sobre faturamento	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(1.243,50)	(8.662,00)	(8.662,00)	(8.662,00)	(8.662,00)	(8.662,00)	(33.056,00)
(-) Comissões e taxas sobre vendas	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(3.677,00)	(46.044,00)	(46.046,00)	(46.046,00)	(46.046,00)	(46.046,00)	(182.000,00)
2 (=) Receita Líquida de Vendas	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	33.289,50	400.734,00	419.876,00	440.376,00	440.376,00	419.876,00	1.566.574,00
3 (=) Custos de Produção/Entrega	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(610.000,00)
Compras/Insumos	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(13.500,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(162.000,00)	(610.000,00)
Frete & Embalagens	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 (=) Lucro Bruto (Margem de Contribuição)	19.789,50	19.789,50	19.789,50	19.789,50	21.033,00	19.886,00	19.789,50	19.789,50	19.789,50	19.789,50	19.789,50	19.789,50	238.734,00	257.876,00	278.376,00	298.376,00	339.876,00	1.413.438,00
5 (=) Despesas Operacionais	(19.789,00)	(19.782,00)	(19.782,00)	(19.782,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(9.732,00)	(156.520,00)	(116.784,00)	(116.784,00)	(116.784,00)	(116.784,00)	(623.955,00)
Despesas Administrativas	(4.500,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(3.900,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(46.800,00)	(182.400,00)
Equipe Própria (com encargos)	(3.418,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(5.882,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(69.984,00)	(283.560,00)
Terceros	(10.000,00)	(10.000,00)	(10.000,00)	(10.000,00)	-	-	-	-	-	-	-	-	(40.000,00)	-	-	-	-	(40.000,00)
6 (=) Resultado Operacional (EBITDA/LAIDA)	21,50	57,50	57,50	57,50	11.301,00	10.074,00	10.057,50	10.057,50	10.057,50	10.057,50	10.057,50	10.057,50	81.914,00	141.192,00	161.592,00	181.592,00	222.792,00	789.482,00
(+) Depreciação	-	-	-	-	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(350,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(2.450,00)
(+) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(43,75)	(350,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(525,00)	(2.450,00)
(-) Taxas/Juros de Financiamentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8 (=) Resultado Tributável	21,50	57,50	57,50	57,50	11.257,25	10.030,25	10.013,75	10.013,75	10.013,75	10.013,75	10.013,75	10.013,75	81.564,00	140.667,00	161.067,00	181.467,00	222.267,00	787.032,00
(-) Imposto sobre Lucro	(23,50)	(2,88)	(2,88)	(2,88)	(562,50)	(501,51)	(500,69)	(500,69)	(500,69)	(500,69)	(500,69)	(500,69)	(4.100,70)	(7.033,35)	(8.453,35)	(8.075,35)	(11.113,35)	(69.374,10)
9 (=) Lucro Líquido	(2,00)	54,63	54,63	54,63	10.694,75	9.528,74	9.513,06	9.513,06	9.513,06	9.513,06	9.513,06	9.513,06	77.463,30	133.633,65	153.013,65	172.393,65	211.153,65	717.657,90
(-) Divergências (distinções/provisões)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(240.000,00)
10 (=) Resultado do Exercício	(5.000,00)	(4.945,37)	(4.945,37)	(4.945,37)	5.694,39	4.528,74	4.513,06	4.513,06	4.513,06	4.513,06	4.513,06	4.513,06	17.463,30	73.633,65	93.013,65	112.393,65	151.153,65	447.657,90
Margem de Contribuição	51,6%	51,6%	51,6%	51,6%	54,8%	51,6%	51,6%	51,6%	51,6%	51,6%	51,6%	51,6%	303,129,65	53,2%	54,7%	56,1%	59,5%	55,7%
Ponto de Equilíbrio Financeiro	38.328,31	38.258,51	38.258,51	38.258,51	17.833,67	18.398,48	18.954,27	18.954,27	18.954,27	18.954,27	18.954,27	18.954,27	303.129,65	53.2%	54,7%	56,1%	59,5%	55,7%

* Aproximado. Valor exato depende da distribuição das vendas entre as unidades e serviços e da variação dos critérios de produção e despesas administrativas em relação ao volume de vendas.

2.1 DESPESAS

Despesas Administrativas

	Credito de Impostos												TOTAL Anoi	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
	Jul-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	maj-2018	jun-2018						
1 Água, Luz e Telefone	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	9.000,00
2 Aluguel, Condomínio e IPTU	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	60.000,00
3 Marketing & Publicidade	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	30.000,00
4 Serviços de Internet/ Hospedagem servidor, banco de dt.	600,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	2.250,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	9.450,00
5 Material de Escritório	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	6.000,00
6 Transportes e Viagens	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	120.000,00
7 Manutenção & Conservação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8 Seguros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALS	4.350,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	3.900,00	47.250,00	46.800,00	46.800,00	46.800,00	46.800,00	234.450,00

2.2 EQUIPE

Salários, Honorários e Dividendos

A EQUIPE PRÓPRIA	qtdle	Jul-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	Jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	maí-2018	Jun-2018	TOTAL Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
A1 Sócios proprietário	2	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	36.000,00	36.000,00	36.000,00	36.000,00	36.000,00	180.000,00
A2 Estagiários	2	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	28.800,00	28.800,00	28.800,00	28.800,00	28.800,00	144.000,00
A3	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A4	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A5	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A6	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A7	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A8	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A9	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A10	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A11	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A12	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A13	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A14	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A15	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A16	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A17	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A18	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A19	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A20	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENCARGOS SOCIAIS	8,00%	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	432,00	5.184,00	5.184,00	5.184,00	5.184,00	5.184,00	25.920,00
DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO & TRANSPORTE		450,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	450,00	-	-	-	-	450,00
TOTAL		6.282,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	5.832,00	70.434,00	69.984,00	69.984,00	69.984,00	69.984,00	350.370,00
B TERCEIROS - PRESTADORES DE SERVIÇO	qtdle	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	40.000,00	-	-	-	-	40.000,00
B1 Analista TI	2	7.000,00	7.000,00	7.000,00	7.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	28.000,00	-	-	-	-	28.000,00
B2 Têxer	1	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	12.000,00	-	-	-	-	12.000,00
B3	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B4	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B5	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C DIVIDENDOS DISTRIBUIÇÃO DOS LUCROS		5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	300.000,00
C1 Sócios proprietário		2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	150.000,00
C2 Sócios 2		2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	150.000,00
C3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C5		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALS (A + B + C + Encargos Sociais)		\$ 21.282,00	\$ 20.832,00	\$ 20.832,00	\$ 20.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 10.832,00	\$ 170.434,00	\$ 129.984,00	\$ 129.984,00	\$ 129.984,00	\$ 129.984,00	\$ 690.370,00

2.5 IMPOSTOS E TAXAS

Impostos & Taxas

	Jul-2017	ago-2017	set-2017	out-2017	nov-2017	dez-2017	jan-2018	fev-2018	mar-2018	abr-2018	mae-2018	jun-2018	TOTAL Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
A Impostos sobre Faturamento	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	1.918,50	22.022,00	24.228,00	25.428,00	26.628,00	28.028,00	128.334,00
A.1 - Pesquisas de satisfação/Soluções de pesquisa por	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	498,50	5.940,00	7.200,00	8.400,00	9.600,00	12.000,00	43.940,00
A.2 - Gestão contínua das Experiências (feia colateral)	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	13.900,00
A.3 - Serviços de pesquisas (semestral)	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	8.388,00	8.388,00	8.388,00	8.388,00	8.388,00	41.940,00
A.4 - Serviços pesquisas (Anual)	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	5.940,00	5.940,00	5.940,00	5.940,00	5.940,00	29.700,00
A.5 - Consultoria (eventual)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B Créditos Tributários	(700,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(2.635,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(17.085,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(77.885,00)
B.1 - Impostos sobre Compras / Insumos	(700,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(1.375,00)	(15.885,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(15.150,00)	(76.425,00)
B.2 - Impostos sobre Investimentos	-	-	-	-	(1.260,00)	-	-	-	-	-	-	-	(1.200,00)	-	-	-	-	(1.260,00)
B.3 - Impostos sobre Despesas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C Crédito tributário de períodos anteriores	-	-	-	-	-	(716,50)	(173,00)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL - IMPOSTOS A PAGAR	1.218,50	543,50	543,50	543,50	(716,50)	(173,00)	370,50	543,50	543,50	543,50	543,50	543,50	5.937,00	9.078,00	10.278,00	11.478,00	13.878,00	50.649,00

OBS: Caso o valor total dos impostos a pagar esteja negativo, significa que neste período a empresa teve mais créditos do que débitos de impostos.

3 PROJEÇÃO DE FLUXO DE CAIXA

3.1 FINANCIAMENTO

Alvo Soluções em Marketing/Aplicativo/TAG NFC

Financiamento

		Valor do financiamento	Empréstimo 4	Empréstimo 4	Empréstimo 4	Empréstimo 4	Empréstimo 4
		Data do recebimento Período de carência Monetária (ao mês) Número de parcelas mensais Sistema de amortização	nov-2016 6 meses 0,00% 24 PRICE	nov-2016 6 meses 0,00% 24 PRICE	nov-2016 6 meses 0,00% 24 PRICE	nov-2016 6 meses 0,00% 24 PRICE	nov-2016 6 meses 0,00% 24 PRICE
Até 30-06	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
Jul-2017	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
#####	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
Set-2017	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
Out-2017	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
#####	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
#####	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
Jan-2018	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
Fev-2018	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
#####	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
abr-2018	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
#####	Recebimentos	Juros	-	-	-	-	-
	Amortização	Juros	-	-	-	-	-
	Saldo Devedor =	Juros	-	-	-	-	-
TOTALS			-	-	-	-	-

4 ANÁLISE DE INVESTIMENTOS

Pay Back - Tempo de Retorno do Investimento						2 anos			
Atratividade (Valor Presente)									
	Taxa mínima requerida de retorno (taxa de atratividade):					30,00%	ao ano		
	Investimento Inicial*:					(11.500,00)			
	Valor Presente (Valor Atual do Fluxo de Caixa):					313.210,03			
	VALOR PRESENTE LÍQUIDO =					301.710,03			
TIR - Taxa Interna de Retorno						125,5%	ao ano		
Projeções de Longo Prazo**									
	VPL (Valor Presente Líquido) =	301.710,03	5 anos	443.083,74	10 anos	481.159,79	15 anos	491.414,78	20 anos
	TIR (Taxa Interna de Retorno) =	125%		130%		130%		130%	
	Pay back - Retorno do Investimento =	2 ano(s)							

* Para o cálculo do VPL, Investimento Inicial = investimentos realizados antes da data de início das operações + capital de giro

** Para fazer uma análise usando os anos 6 ao 20, foram usados os mesmos dados informados para o ano 5

4.1 CENÁRIO A

Projeções - Cenário A

PREMISSAS - Variações em relação aos valores informados no projeto

Faturamento	X	1,20
Investimento Inicial	X	1,10
% de comissões sobre as vendas	X	1,05
Alíquota de impostos sobre faturamento	X	1,05
Alíquota de impostos sobre lucro	X	1,05
Equip. (salários e encargos)	X	1,20
Despesas Administrativas	X	1,10
Preço médio de insumos	X	1,10
Preço médio de fretes & embarques	X	1,02
Despesas com juros e amortizações	X	1,02

Análise de Investimento

Pay Back - Retorno do Investimento

Taxa de atratividade: 30,00% ao ano

Investimento Inicial: 210.389,20

Valor Presente Líquido (VPL): 197.719,20

TIR - Taxa Interna de Retorno: 78,4%

Propostas de tempo prazo	5 anos	10 anos	15 anos	20 anos
VPL	197.719,20	313.972,79	346.283,28	363.716,08
TIR	78%	87%	87%	87%

Pay Back - Retorno de Investimento 2,2 anos

	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	532.529,00	581.472,00	610.272,00	639.072,00	696.672,00	3.090.016,00
(i) Impostos sobre faturamento	(16.293,72)	(19.895,58)	(21.347,28)	(22.893,28)	(25.885,28)	(106.654,84)
(ii) Comissões e taxas sobre vendas	(48.346,20)	(50.873,80)	(52.347,28)	(53.918,80)	(56.595,80)	(268.501,40)
2 (+) Receita Líquida de Vendas	487.252,08	510.757,92	535.525,92	560.253,92	609.293,92	2.703.559,76
3 (-) Custos de Produção/Entrega	(178.200,00)	(178.200,00)	(178.200,00)	(178.200,00)	(178.200,00)	(891.000,00)
Compras Insumos	(178.200,00)	(178.200,00)	(178.200,00)	(178.200,00)	(178.200,00)	(891.000,00)
Fretes & Embarques	-	-	-	-	-	-
4 (-) Lucro Bruto (Margem de Contribuição)	309.052,08	332.557,92	357.325,92	382.053,92	431.093,92	1.812.959,76
Despesas Operacionais	(181.940,80)	(135.460,80)	(135.460,80)	(135.460,80)	(135.460,80)	(732.784,00)
Despesas Administrativas	(57.420,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(263.340,00)
Equip. Próprio (com encargos)	(84.520,80)	(83.980,80)	(83.980,80)	(83.980,80)	(83.980,80)	(420.444,00)
Depreciação	(60.000,00)	-	-	-	-	(60.000,00)
Taxativos	-	-	-	-	-	-
6 (+) Resultado Operacional (EBITDA/LAUDA)	127.111,28	197.097,12	221.865,12	246.633,12	296.199,12	1.088.875,76
7 (+/-) Receitas/Despesas não Operacionais	(390,00)	(625,00)	(625,00)	(625,00)	(625,00)	(2.450,00)
(+) Depreciação	(390,00)	(625,00)	(625,00)	(625,00)	(625,00)	(2.450,00)
(-) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	-	-
(+) Taxativos/Lucros de Financiamentos	-	-	-	-	-	-
8 (+) Resultado Tributável	126.721,28	196.472,12	221.240,12	246.008,12	295.574,12	1.086.425,76
(-) Impostos sobre Lucro	(1.020,25)	(10.032,04)	(10.032,04)	(10.032,04)	(10.032,04)	(50.160,40)
(-) Impostos sobre Lucro	119.740,03	186.229,08	209.779,93	233.197,44	280.122,80	1.029.022,13
(-) Impostos sobre Lucro	67.240,00	68.212,80	69.212,80	70.212,80	71.212,80	346.115,20
(-) Impostos sobre Lucro	59.240,03	128.929,08	148.719,78	173.497,44	220.122,80	729.929,13
(-) Impostos sobre Lucro	58.525,26	58.525,26	58.525,26	58.525,26	58.525,26	292.656,54
9 (+) Lucro Líquido	67.240,03	128.929,08	148.719,78	173.497,44	220.122,80	729.929,13
(-) Impostos sobre Lucro	67.240,03	128.929,08	148.719,78	173.497,44	220.122,80	729.929,13
10 (+) Resultado do Exercício	67.240,03	128.929,08	148.719,78	173.497,44	220.122,80	729.929,13
Margem de Contribuição	325.502,26	237.768,91	222.248,27	227.443,34	219.487,79	1.233.994,59
Ponto de Equilíbrio Financeiro*						

* Aproximativo. Valor exato depende da distribuição das vendas entre os produtos e serviços e da variação dos custos de produção e despesas administrativas em relação ao volume de vendas

	até 31-10-VVY	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
A ENTRADAS	30.000,00	509.544,00	624.456,00	610.272,00	639.072,00	696.672,00	3.170.016,00
A.1 Receita de Vendas / Serviços	-	509.544,00	624.456,00	610.272,00	639.072,00	696.672,00	3.080.016,00
A.2 Impostos	-	-	-	-	-	-	-
A.3 Outras Receitas	10.000,00	-	-	-	-	-	10.000,00
A.4 Capital Próprio Investido na Empresa	20.000,00	-	-	-	-	-	20.000,00
B SAÍDAS	(1.650,00)	(589.097,21)	(497.223,99)	(502.779,99)	(508.335,99)	(519.447,99)	(2.587.535,17)
B.1 Investimentos Fijos	(20.350,00)	(20.350,00)	-	-	-	-	(20.350,00)
Implantação - Investimento Inicial	(20.350,00)	(20,350,00)	-	-	-	-	(20,350,00)
Aquisições & Melhorias - Investimentos Futuros	-	-	-	-	-	-	-
B.2 Despesas Administrativas	(57.420,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(51.480,00)	(263.340,00)
Aluguel, Condomínio e IPTU	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(66,000,00)
Manutenção e Publicidade	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(6.600,00)	(33,000,00)
Tenâncias e Aluguel	(26.600,00)	(26.600,00)	(26.600,00)	(26.600,00)	(26.600,00)	(26.600,00)	(132,000,00)
Manutenção & Conservação	-	-	-	-	-	-	-
Serviços	-	-	-	-	-	-	-
Água, Luz e Telefone	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(1.980,00)	(9,900,00)
Outras Despesas	(9.240,00)	(8.240,00)	(8.240,00)	(8.240,00)	(8.240,00)	(8.240,00)	(41,200,00)
B.3 Renovação de Equip. Equip. Próprio	(124.500,00)	(83.980,80)	(83.980,80)	(83.980,80)	(83.980,80)	(83.980,80)	(466,444,00)
Tenores - Previsões de Serviço	(77.750,00)	(77.750,00)	(77.750,00)	(77.750,00)	(77.750,00)	(77.750,00)	(389,800,00)
Equip. Próprio	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(200,000,00)
B.4 Custos diretos	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(31,113,35)
Encargos Sociais, Alimentação e Transporte	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(6.220,80)	(31,113,35)
B.5 Despesas de Produção / Entrega	(213.840,00)	(213.840,00)	(213.840,00)	(213.840,00)	(213.840,00)	(213.840,00)	(1.069,200,00)
Comissões e taxas sobre vendas de produtos/serviços	(59.015,44)	(61.104,56)	(63.193,56)	(65.282,56)	(67.371,56)	(69.460,56)	(323,401,58)
B.6 Despesas Tributárias	(23.990,97)	(26.886,58)	(29.782,19)	(32.677,80)	(35.573,41)	(38.469,02)	(198,148,99)
Impostos a Pagar	(16.929,72)	(19.825,28)	(22.720,83)	(25.616,38)	(28.511,93)	(31.407,48)	(148,854,84)
Provisão para Imposto de Renda	(7.061,25)	(7.061,30)	(7.061,35)	(7.061,40)	(7.061,45)	(7.061,50)	(35,289,53)
B.7 Despesas Financeiras	-	-	-	-	-	-	-
Taxativos de Empréstimos	-	-	-	-	-	-	-
Amortização de Empréstimos	-	-	-	-	-	-	-
C FLUXO DO PERÍODO (A - B)	28.350,00	(60.000,00)	127.232,01	107.028,80	107.492,01	177.224,01	522.480,83
SAÍDO ACUMULADO =	28.350,00	(31.650,00)	95.582,01	193.010,81	300.502,82	477.726,83	1.000.206,66

4.2 CENÁRIO B

Projeções - Cenário B

PREMISAS - Variações em relação aos valores informados no projeto

Faturamento	X	0,80
Investimento Inicial	X	0,90
% de comissões sobre as vendas	X	0,95
Alíquota de impostos sobre faturamento	X	0,95
Alíquota de impostos sobre lucro	X	0,80
Equipe (salários e encargos)	X	0,80
Despesas Administrativas	X	0,80
Preço médio de fretes & embarques	X	0,95
Despesas com juros e amortizações	X	0,98

Análise de Investimento
Pay Back - Retorno do Investimento
 Atratividade

Taxa de atratividade:	30,00% ao ano
Investimento Inicial:	(10.950,00)
Valor Presente:	235.975,95
VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL) =	225.025,95

TIR - Taxa Interna de Retorno: 104,0%

Profecões de Longo Prazo

5 anos	10 anos	15 anos	20 anos
VPL	225.025,95	334.034,93	371.108,28
TIR	104%	109%	109%

Pay Back - Retorno do Investimento 2,2 anos(6)

	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1 Receita Bruta de Vendas	368.352,00	397.848,00	406.848,00	426.048,00	464.448,00	2.053.344,00
(-) Impostos sobre faturamento	(11.115,72)	(14.810,86)	(15.722,88)	(16.634,88)	(18.459,88)	(76.746,24)
(-) Comissões e taxas sobre vendas	(43.741,80)	(46.032,20)	(48.319,20)	(50.605,92)	(52.892,64)	(243.834,60)
2 (=) Receita Líquida de Vendas	313.494,48	336.803,92	342.811,92	358.819,92	390.855,92	1.732.783,16
3 (-) Custos de Produção/Entrega	(131.100,00)	(90.060,00)	(90.060,00)	(90.060,00)	(90.060,00)	(491.340,00)
Compras/Insumos	(131.100,00)	(90.060,00)	(90.060,00)	(90.060,00)	(90.060,00)	(491.340,00)
Fretes & Embarques	-	-	-	-	-	-
4 (=) Lucro Bruto (Margem de Contribuição)	182.394,48	236.743,92	252.751,92	268.759,92	300.795,92	1.241.423,16
5 (-) Despesas Operacionais	(134.147,20)	(93.427,20)	(93.427,20)	(93.427,20)	(93.427,20)	(507.555,00)
Despesas Administrativas	(97.800,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(487.560,00)
Equipe Propria (com encargos)	(56.347,20)	(55.987,20)	(55.987,20)	(55.987,20)	(55.987,20)	(280.288,00)
Depreciação	(40.000,00)	-	-	-	-	(40.000,00)
6 (=) Resultado Operacional (EBITDA/LAIDA)	48.244,28	143.316,72	159.324,72	175.332,72	207.368,72	753.557,16
(-) Depreciação	(950,00)	(925,00)	(925,00)	(925,00)	(925,00)	(4.600,00)
(-) Taxas/Juros de Financiamentos	-	-	-	-	-	-
(-) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	-	-
8 (=) Resultado Líquido (LUCRO LÍQUIDO)	47.294,28	142.391,72	158.399,72	174.407,72	206.443,72	731.117,16
(-) Imposto sobre Lucro	(1.217,59)	(3.697,74)	(4.389,10)	(5.109,46)	(6.549,19)	(20.831,06)
(-) Imposto sobre Lucro	46.076,93	139.123,96	154.011,62	169.599,26	200.274,54	710.186,10
(-) Divergens (distribuídas/profissionais)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(60.000,00)	(300.000,00)
9 (=) Resultado do Exercício	(13.322,31)	79.123,96	94.411,52	109.599,26	140.274,54	410.186,10
(-) Taxas/Juros de Financiamentos	-	-	-	-	-	-
(-) Outras receitas não operacionais	-	-	-	-	-	-
10 (=) Resultado do Exercício	(13.322,31)	79.123,96	94.411,52	109.599,26	140.274,54	410.186,10

Margem de Contribuição
 Plano de Equilíbrio Financeiro

* Aproximada. Valor exato depende da distribuição das vendas entre os produtos e serviços e da variação dos custos de produção e despesas administrativas em relação ao volume de vendas.

	Jul-2017	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
A ENTRADAS	30.000,00	339.856,00	416.304,00	406.848,00	426.048,00	464.448,00	2.053.344,00
A.1 Receita de Vendas / Serviços	-	339.856,00	416.304,00	406.848,00	426.048,00	464.448,00	2.053.344,00
A.2 Empréstimos	10.000,00	-	-	-	-	-	10.000,00
A.3 Outras Receitas	20.000,00	-	-	-	-	-	20.000,00
A.4 Capital Próprio Investido na Empresa	(1.950,00)	(363.006,99)	(294.145,99)	(297.901,99)	(291.657,99)	(299.169,99)	(1.522.232,91)
B SAÍDAS	(1.950,00)	(116.600,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(380.000,00)
B.1 Investimentos Fixos	(1.950,00)	(116.600,00)	-	-	-	-	(116.600,00)
Indisponibilização - Investimento Inicial	(1.950,00)	(116.600,00)	-	-	-	-	(116.600,00)
Amortização de Imobilizações - Investimentos Futuros	-	-	-	-	-	-	-
B.2 Despesas Administrativas	(97.800,00)	(97.800,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(487.560,00)
Adquiridos, Contratos e PFTU	(97.800,00)	(97.800,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(97.440,00)	(487.560,00)
Marketing e Publicidade	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(4.800,00)	(24.000,00)
Transportes e Viagens	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(13.200,00)	(66.000,00)
Manutenção & Conservação	-	-	-	-	-	-	-
Seguros	-	-	-	-	-	-	-
Água, Luz e Telefone	(1.440,00)	(1.440,00)	(1.440,00)	(1.440,00)	(1.440,00)	(1.440,00)	(7.200,00)
Outras Despesas	(2.760,00)	(2.760,00)	(2.760,00)	(2.760,00)	(2.760,00)	(2.760,00)	(13.800,00)
B.3 Remuneração da Equipe	(96.347,20)	(96.347,20)	(96.347,20)	(96.347,20)	(96.347,20)	(96.347,20)	(481.738,40)
Equipe Propria	(51.840,00)	(51.840,00)	(51.840,00)	(51.840,00)	(51.840,00)	(51.840,00)	(259.200,00)
Técnicos - Prestações de Serviços	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(40.000,00)	(200.000,00)
Encargos Sociais, Alimentação e Transporte	(4.507,20)	(4.507,20)	(4.507,20)	(4.507,20)	(4.507,20)	(4.507,20)	(22.536,00)
B.4 Custos Diretos	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(968.139,84)
Compras e custos de produção/Entrega	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(193.673,44)	(968.139,84)
Custos e bases sobre vendas de produtos/serviços	(94.893,44)	(94.893,44)	(94.893,44)	(94.893,44)	(94.893,44)	(94.893,44)	(474.258,20)
B.5 Despesas Tributárias	(12.338,37)	(12.338,37)	(12.338,37)	(12.338,37)	(12,338,37)	(12,338,37)	(61,677,89)
Impostos a Pagar	(11.115,72)	(14.810,86)	(15.722,88)	(16.634,88)	(18.459,88)	(19.459,88)	(94.499,89)
Impostos a Receber	(1.217,59)	(7.527,51)	(7.233,55)	(6.653,55)	(6.073,55)	(11.115,59)	(36.999,89)
B.6 Despesas Financeiras	-	-	-	-	-	-	-
Provisão para Imposto de Renda	-	-	-	-	-	-	-
Taxas/Juros de Empréstimos	-	-	-	-	-	-	-
Amortização de empréstimos	-	-	-	-	-	-	-
C FLUXO DO PERÍODO (A - B)	28.650,00	(23.310,99)	(60.000,00)	(118.946,01)	(134.390,01)	(156.278,01)	(900.000,00)
SALDO ACUMULADO =	28.650,00	5.339,05	132.156,01	256.443,07	390.333,08	556.111,09	556.111,09

Serviços de pesquisas (semestral) - Demonstrativo

		Jul-2017	Ago-2017	Set-2017	Out-2017	Nov-2017	Dez-2017	Jan-2018	Fev-2018	Mar-2018	Abr-2018	Mai-2018	Jun-2018	TOTAL Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1	Receita Bruta de Vendas	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	13.980,00	139.800,00	139.800,00	139.800,00	139.800,00	139.800,00	839.800,00
	Distribuição	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	699,00	6.990,00	6.990,00	6.990,00	6.990,00	6.990,00	34.950,00
2	(-) Impostos sobre Esturmento	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(699,00)	(6.990,00)	(6.990,00)	(6.990,00)	(6.990,00)	(6.990,00)	(41.940,00)
	Alíquota	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	4,99%
3	(+) Comissões	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(1.398,00)	(13.978,00)	(13.978,00)	(13.978,00)	(13.978,00)	(13.978,00)	(83.980,00)
	Alíquota	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	8,39%
4	(-) Receita Líquida de Vendas	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	11.883,00	118.830,00	118.830,00	118.830,00	118.830,00	118.830,00	772.990,00
5	(-) Custos de Produção / Entrega	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(300.000,00)
	5.1 Reunios	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(300.000,00)
	5.2 Licenciamento	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(300.000,00)
	5.3 Outras despesas	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(300.000,00)
	5.4 Custos de produção	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(50.000,00)	(300.000,00)
6	(+) Crédito de Impostos sobre compras / Insumos 5,00%	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	15.000,00
7	(-) Margem de Contribuição	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	7.133,00	71.330,00	71.330,00	71.330,00	71.330,00	71.330,00	412.980,00
	Alíquota	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	51,02%	49,29%
8.1	Compras (produto comercializado)																		
8.2	Embalagens																		
8.3	Frete																		
8.4	Outros																		
8.5	Total																		
8.6	Total																		
8.7	Total																		
8.8	Total																		
8.9	Total																		
8.10	Total																		
8.11	Total																		
8.12	Total																		
8.13	Total																		
8.14	Total																		
8.15	Total																		
8.16	Total																		
8.17	Total																		
8.18	Total																		
8.19	Total																		
8.20	Total																		
8.21	Total																		
8.22	Total																		
8.23	Total																		
8.24	Total																		
8.25	Total																		
8.26	Total																		
8.27	Total																		
8.28	Total																		
8.29	Total																		
8.30	Total																		

Serviços pesquisas (Anual) - Demonstrativo

		Jul-2017	Ago-2017	Set-2017	Out-2017	Nov-2017	Dez-2017	Jan-2018	Fev-2018	Mar-2018	Abr-2018	Mai-2018	Jun-2018	TOTAL Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV	Ano V	TOTAL
1	Receita Bruta de Vendas	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	9.900,00	99.000,00	99.000,00	99.000,00	99.000,00	99.000,00	990.000,00
	Quantidade Vendida	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	120	120	120	120	600
2	(-) Impostos sobre Esturmento	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(495,00)	(4.950,00)	(4.950,00)	(4.950,00)	(4.950,00)	(4.950,00)	(24.750,00)
	Alíquota	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	4,99%
3	(-) Comissões	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(990,00)	(9.900,00)	(9.900,00)	(9.900,00)	(9.900,00)	(9.900,00)	(50.000,00)
	Alíquota	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	8,39%
4	(-) Receita Líquida de Vendas	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	8.415,00	84.150,00	84.150,00	84.150,00	84.150,00	84.150,00	840.000,00
5	(-) Custos de Produção / Entrega	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(125.000,00)
	5.1 Reunios	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(125.000,00)
	5.2 Licenciamento	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(125.000,00)
	5.3 Outras despesas	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(125.000,00)
	5.4 Custos de produção	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(2.500,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)	(125.000,00)
6	(+) Crédito de Impostos sobre compras / Insumos 5,00%	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	125,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00	6.250,00
7	(-) Margem de Contribuição	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	6.040,00	60.400,00	60.400,00	60.400,00	60.400,00	60.400,00	302.000,00
	Alíquota	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	61,01%	59,75%
8.1	Compras (produto comercializado)																		
8.2	Embalagens																		
8.3	Frete																		
8.4	Outros																		
8.5	Total																		