



**IRENICE DELFINO MONÇÃO
POLIANA CAROLE DE RESENDE**

**PLANO DE NEGÓCIO:
IP Serviços**

**BELO HORIZONTE
2016**

**IRENICE DELFINO MONÇÃO
POLIANA CAROLE DE RESENDE**

PLANO DE NEGÓCIO:

IP Serviços

Trabalho apresentado à disciplina Elaboração de Projetos do Curso de Administração da FAMIG – Faculdade Minas Gerais como requisito parcial para obtenção de nota e conclusão do curso de Administração.

Orientador(a): Maximiliano Francisco de Oliveira

Co- orientador(a): Mariana Pessoa Mascarenhas

**BELO HORIZONTE
2016**

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BSC – *Balanced Scorecard*

CEP – Código de Endereçamento Postal

CLT – Código das Leis Trabalhistas

COFINS – Contribuição para Financiamento da Seguridade Social

CSLL – Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

DRE – Demonstração de resultado do exercício

EPP – Empresa de Pequeno Porte

EPI – Equipamentos de Proteção Individual

FAMIG – Faculdade Minas Gerais

FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

IPTU – Imposto Predial e Território Urbano

IRRF – Imposto de Renda Retido da Fonte

IP – Irenice e Poliana

JUCEMG – Junta Comercial do Estado de Minas Gerais

PAYBACK – Retorno

PIS – Programa de Integração Social

PE – Ponto de Equilíbrio

QVT – Qualidade de vida no trabalho

RH – Recursos Humanos

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SINDEAC – Sindicato dos empregados em edifícios e condomínios, em empresas de prestação de serviços em asseio, conservação, higienização, desintetização, portaria, vigia e dos cabineiros de Belo Horizonte.

SIM – Sistema de Informação de *Marketing*

SWOT – *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças)

TI – Tecnologia da Informação

TIR – Taxa Interna de Retorno

VPL – Valor Presente Líquido

SUMÁRIO

1-SUMÁRIO EXECUTIVO	6
1.1 Principais pontos do Plano de Negócio.....	6
1.2 Dados dos Empreendedores, experiência profissional e atribuições.....	6
1.3 Dados dos Empreendimento.....	7
1.4 Missão	7
1.5 Visão	8
1.6 Forma Jurídica.....	8
1.7 Enquadramento Tributário	8
1.8 Capital Social	8
1.9 Fonte de Recursos	9
2 ANÁLISE DO MERCADO	10
2.1 Clientes.....	10
2.2 Concorrentes	10
2.3 Fornecedores	12
3- PLANO DE MARKETING	13
3.1 Produtos e Serviços	13
3.2 Preços	13
3.3 Divulgação e Promoção	14
3.4 Distribuição e vendas	14
4 PLANO ESTRATÉGICO	16
4.1 Análises de SWOT	16
4.2 BSC	18
5 PLANO OPERACIONAL	20
5.1 Layout	20
5.2 – Capacidade Produtiva.....	20
5.3- Processos operacionais.....	20

5.4 Plano de pessoal	22
6 PLANO FINANCEIRO	23
6.1 Investimento Fixos	23
6.2 Investimento pré-operacional.....	23
6.3 Gastos com pessoal	24
6.4 Renumerações dos sócios.....	25
6.5 Projeções de Despesas.....	26
6.6 Custo do produto ou serviço.....	26
6.7 Previsão de Vendas	27
6.8 Impostos sobre faturamento	27
6.9 Projeções Financeiras	28
6.9.1 Fluxo de Caixa	28
6.9.2 Projeção de resultados	28
6.9.3 Análise de Investimento	29
REFERÊNCIAS	31
APÊNDICE	33
APÊNDICE A – Registro e Tributos Aplicados	33

1-SUMÁRIO EXECUTIVO

A IP Serviços LTDA nasceu para atender a necessidade de mercado, a ideia da empresa surgiu devido à lei Federal de nº 12.964/14 que começou a vigorar no mês de agosto de 2014, onde prevê multa para empregadores que não registrarem os seus empregados domésticos ou diaristas que exerça atividade na mesma residências por 3 (três) dias na semana, para que seja estabelecido o vínculo empregatício, caso contrário, trata-se de diarista, em que não há obrigatoriedade de formalização por meio de Carteira de Trabalho. A empresa IP Serviços atuará no segmento de limpeza em geral em residências e escritórios.

1.1 Principais pontos do Plano de Negócio

A IP Serviços LDTA é uma empresa do segmento de limpeza, sendo o nosso serviço principal limpezas de residências e escritórios. O serviço prestado será de excelente qualidade, com preços competitivos e oferecidos tanto para pessoas físicas ou jurídicas, tendo como público-alvo as classes B e C.

A equipe técnica especializada receberá treinamentos, para melhor atendimento aos clientes, visto que o foco é atender com excelência oferecendo uma limpeza diferenciada. O investimento inicial da IP Serviços é de R\$ 31.588,70 (trinta mil centos quinhentos e oitenta e oito reais e setenta centavos). A lucratividade esperada inicialmente será de R\$ 25.768,24 mensal e R\$ 318.000,00 anual, o prazo de retorno de investimento será 2 anos e três meses, o ponto de equilíbrio nada mais é do que o valor que a empresa precisa vender para cobrir o custo dos serviços prestados, as despesas variáveis e as despesas fixas, para a IP não ter prejuízo e nem lucro, a empresa deve contar com uma receita mínima de R\$ 22.756,86 mensal, porém, não se pode apenas ter o valor suficiente para ficar sem lucros ou prejuízos, pois sem lucros não é possível investir em melhorarias dos serviços prestados.

1.2 Dados dos Empreendedores, experiência profissional e atribuições

As sócias responsáveis possuem conhecimento em finanças, área administrativa, departamento de pessoal, vendas dentre outros, o que facilita todo o processo de contratação de profissionais, bom relacionamento com os parceiros e fornecedores.

Sócia 1

Nome: Irenice Delfino Monção

Telefone: (31)99244-2652

Profissão: Gerente Financeira

Função: Responsável pela rotina do financeiro, contábil, fiscal e controladoria de custos.

Telefone: (31) 3385-0000

E-MAIL: iredelf@hotmail.com

Sócia 2

Nome: Poliana Carole de Resende

Profissão: Gerente Administrativa

Função: Responsável pelo setor comercial, assistência técnica, marketing e setor administrativo. Participar dia a dia da rotina da empresa, mas com foco no setor comercial.

Telefone: (31) 3385-0001

E-MAIL: resendepoli@hotmail.com

1.3 Dados dos Empreendimento

IP Serviços LTDA, terá uma sala locada na Rua Juramento nº 80, no Bairro Santa Efigênia, região central CEP 30.270-102 em Belo Horizonte- MG.

Endereço eletrônico: www.ipservicos.com.br

Telefone: (31) 3385-0001

E-mail: ip@servicos.com.br

1.4 Missão

Garantir excelência nos serviços de limpeza, superando as expectativas de nossos clientes, com qualidade diferenciada e serviços personalizados.

1.5 Visão

A IP Serviços visa ser referência no estado de Minas Gerais no mercado de prestação de serviços de limpeza, sendo sinônimo de praticidade e qualidade nos serviços prestados no período de 5 anos.

1.6 Forma Jurídica

A IP Serviços LTDA é uma empresa de sociedade Limitada, sendo 2 sócias responsáveis, que responde por apenas dívidas com seu patrimônio, e não com bens pessoais do seu titular. O registro da IP Serviços será realizado na Junta Comercial do Estado de Minas Gerais - JUCEMG.

1.7 Enquadramento Tributário

O regime tributário da IP Serviços é o SIMPLES nacional, sendo um regime de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Para a constituição da empresa serão realizados vários procedimentos com registro, os tributos a serem aplicados, os mesmo poderão ser encontrados no apêndice A. Nele será possível identificar toda a documentação necessárias.

1.8 Capital Social

O capital social da empresa IP serviços LTDA, está dividido igualmente as sócias que compõem a sociedade.

Quadro 1- Capital Sócias

Sócias	Valor R\$	%
Irenice Delfino	25.000,00	50
Poliana Carole	25.000,00	50
Total	50.000,00	100

Fonte: Elaborado pelos Autores

1.9 Fonte de Recursos

Os recursos financeiros utilizados na sociedade foram 100% de capital próprio das sócias.

Quadro 2: Recursos

Origem de recursos	%	Valor R\$
Capital próprio	100	R\$ 50.000,00
Capital de terceiros	-	-
Total		R\$ 50.000,00

Fonte: Elaborado pelos Autores

2 ANÁLISE DO MERCADO

Toda organização opera em um ambiente mais abrangente que oferece ameaça e oportunidade que devem ser consideradas pelos tomadores de decisões dentro da empresa. O mercado apresenta crescimento no segmento de prestação de serviços de limpeza, o ramo é considerado rentável e apresenta boa aceitação no mercado devido ser atividades necessárias no dia a dia seja para pessoa física ou jurídica.

2.1 Clientes

Segundo Kotler e Armstrong (2008, p.89) “um público consiste em qualquer grupo que tenha interesse real ou potencial na organização ou que possa causar impacto em sua capacidade de atingir objetivos”.

O cliente que busca a IP serviços é aquele que preferem transferir a atividade de limpeza para terceiros, casais que moram em apartamentos, e que gastam em média, de R\$ 175,00 por limpeza, mulheres e homens que trabalham fora do lar e não possui tempo para executar a limpeza do seu ambiente, e empresas que preferem terceirizar a atividade de limpeza.

A grande parte desse público são as classes B e C, sendo o público-alvo. Como é pretendido atender as empresas e pessoas da região, pode-se atingir também o público de outras classes. Ambos que estejam a fim de ter ambiente limpos e organizados com qualidade, preço e forma de pagamento acessível.

Sabe-se que em determinados momentos do ano, como mês de férias janeiro, julho e dezembro apresentam uma baixa na demanda, tornando-se o serviço sazonal, a IP serviços Ltda usará como estratégia preços promocionais.

2.2 Concorrentes

Este mercado é bem disputado e o número de prestadores de serviço de limpeza é grande em geral, como as conservadoras, empresa que prestam serviços de limpeza e vigilância, recepção, portaria entre outros, estes prestadores geralmente atendem pessoas jurídicas sendo uma das concorrentes, também como concorrente existem às diaristas que na maioria das vezes atendem pessoas físicas. Levando em conta que ambos os casos não é algo padronizado,

sim situações mais frequentes. Assim diante deste cenário a IP atenderá pessoas físicas e jurídicas, trazendo uma diferenciação de atendimento. Quadro abaixo apresenta empresas que realizam serviços iguais ou similares a IP Serviços.

Quadro 3- Concorrentes

EMPRESAS	SERVIÇOS OFERECIDOS DE LIMPEZA	COMERCIAL/MENSAL	RESIDENCIAL/DIÁRIA
Cepel conservadora	Empresa de médio porte, Limpeza em condomínios Residenciais e comerciais	A Partir de R\$ 1.100,00	R\$ 132,00
Franquia limpeza com Zelo	Limpeza pós-obra, Pré-mudanças, Pós-evento, janelas e Sofás,	A Partir de R\$ 2.100,00	R\$ 200,00
RH Time	Limpeza de empresa e condomínios	A Partir de R\$ 1.323,00	R\$ 134,00
Master Clean Conservação Serviços Gerais	Limpeza de empresa e casa Limpeza Hospitalar Limpeza Industrial	A Partir de R\$ 1.160,00	R\$ 154,00
Conservadora Limpeza	Limpeza de empresa e condomínios (Material Incluso)	A Partir de R\$ 1.450,00	–
Diaristas	Limpeza em Geral	–	R\$ 120,00

Fonte: Elaborado pelos autores

Os concorrentes da IP serviços estão localizados em Belo Horizonte e região metropolitana. O preço médio de limpezas diárias praticado no mercado é de R\$ 160,00 de acordo com pesquisa de mercado, já para contratos mensais a média é de R\$ 9.000,00 para essa análise tudo deverá ser avaliado minuciosamente como porte da empresa e o serviço realizado. Por meio da pesquisa realizada nas empresas acima, analisa-se que a IP Serviço deverá manter uma média de preço no serviço de limpeza residencial/diária entre R\$ 150,00 e para limpeza comercial/mensal entre R\$ 1.500,00, mediante os resultados apresentados é possível analisar que a IP Serviços terá margem de preço sem ficar fora da concorrência do mercado de serviços gerais. Em Belo Horizonte o ramo de limpeza tem grandes concorrentes. As empresas pesquisadas trabalham com algumas modalidades de pagamento disponíveis para os clientes:

- Cartão de Crédito Visa ou Mastercard - (máximo de 2x parcelas)
- Cartão de Débito Visa ou Mastercard
- Boleto Bancário (somente para Pessoa Jurídica)
- Clientes com pagamentos efetuados através de Boletos Bancário terão a tolerância máxima de 05 dias de atraso, sendo acrescidos de juros de acordo com valor da compra. Após este prazo,

estará sujeito a Protesto do Título em Cartório e inclusão nos registros de SPC/SERASA após 30 dias de inadimplência. Obter um check list para os clientes e interessados onde poderão ver todas as atividades que executam. Geralmente as divulgações são feitas por meio de outdoor e sites.

- **Entrega de Serviço imediato**

Já as diaristas pesquisadas, todas aceitam apenas dinheiro, algumas aceitam cheque á vista, quando confia no pagador.

2.3 Fornecedores

Inicialmente a empresa terá três fornecedores principais, será feito parceria, negociando preço de compras dos produtos, pois o preço sendo acessível ficará mais fácil para IP serviços, colocar preços diferenciados em seus Serviços.

Distribuidora Triângulo

www.distriangulo.com.br

Endereço: Rua Santa Quitéria, 634

Bairro: Carlos Prates-Belo Horizonte - MG

Tel.: (31)3469-6901

E-mail: vendas@distribuidoratriangulo.com.br

Dis-Sos- Artigos de Uso Doméstico Especializa em Condomínios.

www.discsos.com.br

Endereço: Rua Campos Elísios, 616

Barroca - Belo Horizonte - MG

TELEFAX: (31) 3334-0047

Email: discsos@discsos.com.br

Coimbra Material de Limpeza Ltda

www.lojacoimbra.com.br

Endereço: Rua Siderópolis, 32

Contato: (31) 3474-1533

E-mail: vendas@coimbra.com.br

3- PLANO DE MARKETING

3.1 Produtos e Serviços

Serão realizadas limpezas de casas, apartamentos, escritórios, consultórios, lojas, pontos comerciais e unidades industriais, por uma média de 4 horas por duas auxiliares de limpeza.

Conforme *check list* as atividades são:

- Remoção de teias de aranha;
- Remoção de pó das veneziano-persianas das janelas e porta da frente;
- Limpeza espelhos, dos interruptores e paredes se necessário;
- Remoção de pó dos móveis e Rodapés
- Limpeza de Vidros
- Varrer, passar e aspirar pó embaixo das camas/armários e no chão
- Mover os móveis e tirar o pó debaixo deles (exceto o armário)
- Esvaziar a geladeira/limpar por dentro e por fora;
- Limpeza de micro-ondas por dentro e por fora;
- Limpeza o fogão e o forno;
- Passar pano úmido em cima dos armários, nas bancadas e mesa;
- Passar pano úmido nas paredes;
- Limpeza do exaustor, do filtro e do ventilador de teto;
- Limpeza das portas dos armários;
- Limpeza embaixo da pia;
- Coleta de lixo e lavagem das lixeiras;
- Virar o colchão
- Arrumar Prateleiras
- Limpeza de Cozinha e demais atividades pertinentes a função.

Qualquer reclamação do serviço prestado será avaliada pela encarregada e corrigida de imediato pelas auxiliares de limpeza.

3.2 Preços

A IP serviços oferecerá aos seus clientes preços diferenciados, tornando assim seus serviços mais competitivos. Sendo que a limpeza residencial será a partir de R\$ 150,00 já a comercial a partir de R\$ 1.500,00. A IP Serviços terá como foco entrar no mercado com preços melhores que dos concorrentes, mostrando qualidade e assim aumentando a procura pelo serviço atendendo em horários comercial, é final de semana só se caso ocorrer alguma demanda.

Forma de Pagamento: Os clientes terão 30 dias para realizar o pagamento do serviço, sendo 50% de sinal e o restante através de boleto ou cartões de crédito ou débito exceto diária que o pagamento deverá ser feito após a conclusão do serviço. A IP, não irá trabalhar com cheque.

Estratégia para Inadimplência: O não pagamento a IP irá tentar negociar com seus clientes da melhor forma o recebimento, e caso não haja acordo, o título será protestado. E o Cliente ficará totalmente bloqueado em nossos sistemas até regularização da pendência.

3.3 Divulgação e Promoção

A IP Serviços, não fara anúncios em rádio e TV, focando na indicação boca a boca e na utilização do marketing de guerrilha e digital, com a ação do marketing de guerrilha é possível promover campanhas criativas e inovadoras e fixação de cartazes em pontos estratégicos como condomínios comerciais e residenciais. O marketing digital será realizado por meio de *fanpage* no *facebook* e perfil *instagram*, com anúncios e postagens de vídeos e fotos, onde o cliente terá a oportunidade de postar seus comentários sobre o serviço, será realizado também anúncios em sites de serviços em busca de novos clientes. Ambas as estratégias apresentam baixo custo, que irão impactar na comunicação e promoção.

3.4 Distribuição e vendas

O Serviço prestado pela IP ficará disponível no *site*, de forma que o cliente possa orçar a qualquer momento o serviço desejado, e o retorno será dado em 24 horas no máximo pelo site e por telefone para detalhar todo o processo e entender melhor a necessidade do cliente. Entende-se que a venda se inicia através do orçamento.

Será utilizada também a venda ativa e passiva por telefone para residências e escritórios apresentando e oferecendo os serviços de limpeza. Havendo interesse por parte do cliente será

agendando a visita técnica e durante as visitas técnicas, será entregue uma cartilha da empresa com telefone e endereços para as pessoas que estão conhecendo um pouco das atividades da empresa.

3.5 Localizações

A fim de reduzir custo inicial, a IP Serviços não adquirirá imóvel próprio, será locada uma sala dentro de um pequeno condomínio comercial na região centro-sul de Belo Horizonte por 12 meses, no local haverá porteiro, câmaras de segurança, sala bem estruturada para guardar equipamentos e para execução das atividades, a região possui uma grande demanda de condomínios é fácil acesso, fica a poucos minutos do centro, com grande movimentação, estacionamento na proximidade, agências bancárias, restaurantes e pontos comerciais variados.

4 PLANO ESTRATÉGICO

Para Thompson Jr. e Strickland III (2000, p.22), as estratégias da empresa estão associadas com a palavra como: como crescer no negócio, como satisfazer os clientes, como vencer a concorrência dos rivais, como responder as condições variáveis do mercado, como gerenciar cada segmento funcional do negócio e como alcançar os objetivos estratégicos e financeiros.

Contudo são os 'comos' das estratégias que norteará a IP Serviços, fazendo com que a empresa crie um leque de oportunidades para alcançar seus objetivos e crescer sem perder a qualidade do serviço.

Nesta seção abordam-se o sistema integrado de marketing, bem como a Matriz SWOT, o BSC e pôr fim a inteligência de mercado. Ambos servem de ferramentas estratégicas para melhoria da organização.

4.1 Análises de SWOT

A análise SWOT conhecida como Matriz SWOT ou FOFA têm o objetivo de avaliar a situação da empresa para seu melhor planejamento estratégico levando em conta o ambiente interno e o ambiente externo.

Para Kotler e Keller (2012), SWOT é um meio de monitorar os ambientes interno e externo de uma empresa, para Churchill (2005), são uma avaliação sistemática das forças e fraquezas (ambiente interno) de uma organização e de oportunidades e ameaças (ambiente externo), dando origem a palavra FOFA que no inglês SWOT: *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*.

Ainda segundo Churchill (2005), o objetivo da análise SWOT é identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, ajudar os gerentes a encontrar os pontos fortes da empresa e combiná-los com as oportunidades do ambiente. Assim o gestor pode estabelecer bases solidas para enfrentar concorrentes.

Em relação à análise do ambiente interno (Forças e Fraquezas) Kotler e Keller (2006) citam alguns fatores internos da empresa que devem ser verificados ao se realizar uma análise de forças e fraquezas. Entre eles, está a reputação da empresa, a eficiência na determinação do preço, a cobertura geográfica, a estabilidade financeira, as instalações, a capacidade de produção e a liderança.

A força da IP Serviços é prestar um serviço de qualidade, sendo o meio de divulgação as redes sociais e o marketing guerrilha para maior captação de cliente, buscando sempre as oportunidades. Portanto vem ao encontro do pensamento de Kotler e Keller (2006, p. 51) “uma coisa é perceber oportunidades atraentes, outra é ter capacidade de tirar o melhor proveito delas”.

Já a fraqueza encontra-se no recrutamento da mão de obra, onde é necessário encontrar profissionais qualificados com referências ou indicação. Para remediar a IP Serviços intensificará ações de relação, investir em treinamentos e políticas de retenção.

Em relação à análise do ambiente externo (Oportunidades e Ameaças), Bethlem (2009), cita que o ambiente externo, são oportunidades e fraquezas que exercem muita influência no desempenho da empresa. A IP Serviços identificará pelos valores acessíveis, mantendo a mesma qualidade, nos meses onde reduz a demanda dos serviços, considerados meses de férias, assim, neste período haverá preços diferenciados afim, de aumentar a demanda. Contudo as ameaças da IP são empresas que possuem segmentos iguais ou similares, como: diaristas autônomas.

Conforme a análise SWOT a IP Serviços terá informações detalhadas de sua situação atual assim podendo preparar melhor para o mercado e nas tomadas de decisões e na elaboração de um planejamento estratégico.

Na IP, os meses sazonais são de janeiro, julho e dezembro, sendo esses os meses de férias, onde a solicitação pelo serviço é baixo, devida o período de férias, sendo assim a IP Serviço, aproveita para oferecer algumas promoções para o cliente, sendo uma das maiores ameaças da empresa.

Quadro 4– Análise SWOT da IP Serviços

FORÇAS	FRAQUEZAS
Serviços de Qualidade Divulgação	Recrutamento da Mão de obra especializada
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Demanda latente por limpeza geral Lei Federal de nº 12.964/14	Concorrências Grande Número de Diaristas autônomas Sazonalidade

Fonte: Elaborados pelos autores

4.2 BSC

Criado, a partir de um projeto de pesquisa realizado com 12 empresas, em 1992, o BCS permite a mediação do desempenho das equipes por meio de indicadores que ajudam aos gerentes visualizarem a empresa sobre várias perspectivas de forma integrada. (KAPLAN; NORTON, 2004, p. 9-15).

A IP Serviços trabalhará dentro da perspectiva financeira visando lucro e rentabilidade, sendo a meta de crescimento entre 10% a 20% ao ano, quanto aos clientes a meta é manter 90% da satisfação dos mesmos, na qual será acompanhada por meio de pesquisas. A IP acredita que o segredo está nos processos da empresa, tais como eficácia no serviço, atentar para necessidade de cada cliente e para isso se faz necessário a capacitação de 100% dos colaboradores.

Os clientes perceberão na IP Serviços, uma empresa que busca o relacionamento de longo prazo com os clientes, sendo esta uma ferramenta primordial para o sucesso da organização, tendo como base a confiança e a credibilidade. Assim, a IP Serviços, conquistará seu espaço no mercado, abrangendo os negócios para outras regiões, com o objetivo de ser a primeira no ramo de limpeza e atender grandes empresas.

Quadro 5– BSC

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PLANO DE AÇÃO
FINANCEIRA	Aumentar a receita de vendas	Crescimento da receita	Aumentar a receita em 5%	Plano de ação com Marketing
CLIENTE	Aumentar a satisfação do cliente.	Numero de clientes satisfeitos	90% dos clientes satisfeitos	Criar pesquisa de satisfação e melhorar o atendimento.
PROCESSOS INTERNOS	Eficácia nos serviços para que não haja reclamação	Desenvolver serviços de acordo com a necessidade do cliente	Atender os clientes em tempo hábil	Elaborar instruções de trabalho
INOVAÇÃO E APRENDIZADO	Capacitação da mão de obra	Quantidade de profissionais treinados e desenvolvido	100% da equipe qualificada	Criar programa de treinamento e desenvolvimento

Fonte: Elaborados pelos autores

5 PLANO OPERACIONAL

5.1 Layout

O *layout* tem um papel importante, a partir dele deve ser decidido como e onde utilizar o espaço disponível a fim de reduzir custo inicial. A sala ocupará um espaço de 37 m², contendo recepção, sala de reunião, sala das sócias, banheiro e uma pequena sala para guardar materiais equipamentos. A estrutura da organização é uma ferramenta de grande importância, que visa os objetivos da organização de forma dividida, organizada e coordenada.

Estrutura organizacional é o instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, incluindo o estabelecimento dos níveis de alçada e dos processos decisórios, visando ao alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos das empresas. (OLIVEIRA 2006, p. 54).

5.2 – Capacidade Produtiva

A IP Serviços terá um controle produtivo, sendo 08 auxiliares de limpeza e um 01 encarregado, onde terá que desenvolver todos os serviços de limpeza a serem prestados, para maior agilidade na produtividade. Para cada limpeza, serão enviados 02 auxiliares, para que a limpeza seja realizada na média de 4 h, dessa forma é possível maximizar o tempo, no ano serão 212 contratos residenciais e 324 contratos comerciais, totalizando 536 limpezas anuais, esse número poderá variar de acordo com a produtividade de cada mês. Visando que o período de sazonalidade da IP, é janeiro, julho e dezembro, período de férias dos clientes.

O período sazonal é o período que a IP aproveita para dar férias alguns dos funcionários, pois é considerado ideal, por causa da baixa nos serviços, mas a empresa também providenciara auxiliares de limpeza para cobrir férias dos funcionários caso necessário.

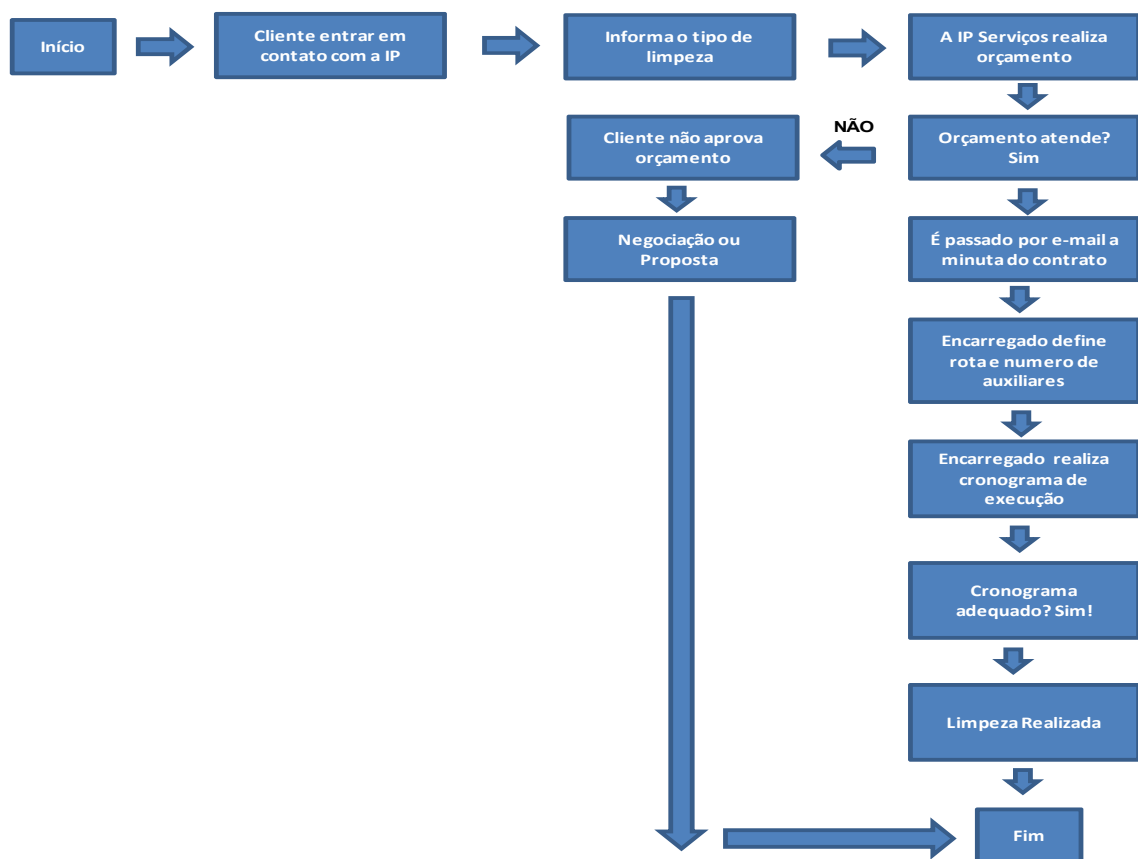
5.3- Processos operacionais

O contato do cliente é fundamental para o processo funcionar, pois no momento que entra em contato com o escritório solicitando o serviço, é a oportunidade ideal para identificar a

necessidade do cliente, sendo assim, é oferecido o serviço que mais se adéqua com a sua realidade e necessidade, seja financeiro ou pelo espaço físico da residência ou escritório. No final de cada dia o administrativo entra em contato com os clientes agendados para confirmar o agendamento, após essa confirmação é encaminhado para o encarregado.

As 8 auxiliares e o encarregado, terrão ciência no dia, qual o endereço da residência ou escritório que serão limpos no dia seguinte, essa informação será passada pelo administrativo do escritório, nesse momento já está separado todo equipamento necessário para tal limpeza. Dependendo do endereço a colaboradora vai direto para o local a ser limpo e o encarregado faz a entrega dos produtos e equipamentos necessários, dando todo suporte a auxiliar de limpeza. Dessa forma, é possível garantir um serviço de excelência. Em locais mais distantes, o encarregado fica na responsabilidade de levar a auxiliar para executar o serviço contratado, juntamente com os produtos e máquinas, se caso for necessário.

Figura 1– Fluxograma da IP Serviços



Fonte: Elaborado pelo autores

5.4 Plano de pessoal

O planejamento de pessoal é de grande importância para a organização, sendo possível identificar a demanda da empresa, sendo necessário formar equipes de trabalho bem-sucedidas. É necessário que o mesmo seja feito corretamente para que não gere passivos trabalhistas.

Gerente Administrativo – responsável pela parte burocracia da empresa, mas é também responsável por captar clientes, atender ligações, fazer orçamentos, agendar e confirmar agendamento de clientes, montar rota dos funcionários e gerar os contratos da prestação de serviços.

Gerente financeiro – responsável pelo pagamento de pessoal e fornecedor e faz cotação e orçamentos junto o fornecedor, mas é também responsável dá suporte ao administrativo na geração de contratos da prestação de serviços.

As auxiliares – são responsáveis pelas faxinas

O Encarregado é o responsável pelas auxiliares, sendo ele o suporte para as auxiliares de limpeza.

6 PLANO FINANCEIRO

6.1 Investimento Fixos

A fim de reduzir custo inicial, a IP Serviços não adquirirá imóvel próprio, será locada uma sala, compras de equipamentos e pagamento de serviços para execução das atividades inicial, conforme o quadro 6 abaixo:

Quadro 6 - Despesas Investimento Inicial

INVESTIMENTO FIXO			
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNIT.	TOTAL
Aspirador de pó profissional (Electrolux GT2000)	3	R\$ 279,90	R\$ 839,70
Enceradeira Industrial	2	R\$ 981,00	R\$ 1.962,00
Lavadora de pisos (Extreme Buster Full Karcher)	1	R\$ 1.599,00	R\$ 1.599,00
Carro	1	R\$ 16.000,00	R\$ 17.000,00
Cadeiras Ofício (Escritório)	3	R\$ 210,00	R\$ 630,00
Cadeiras (Recepção três Lugares)	3	R\$ 300,00	R\$ 900,00
Mesas	3	R\$ 400,00	R\$ 1.138,00
Armários	2	R\$ 270,00	R\$ 270,00
Purificador de água	1	R\$ 450,00	R\$ 450,00
Frigobar – Candece	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Impressora	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Computadores	3	R\$ 2.000,00	R\$ 5.800,00
TOTAL		R\$ 23.489,90	R\$ 31.588,70

Fonte: Elaborado pelos autores

Assim o investimento fixo da IP Serviços é de R\$ 31.588,70 (Trinta mil quinhentos e oitenta e oito reais e setenta centavos). Os equipamentos de segurança serão comprados em quantidade maior apenas no início da atividade da empresa, a partir da fase inicial a compra de equipamentos será realizada conforme a necessário, sendo assim o custo diverso anual conforme o acima descrito.

6.2 Investimento pré-operacional

O Investimento pré-operacional compreende todos os gastos realizados antes do início das atividades da empresa, isto é antes que a organização abra as portas e comece a faturar, a IP Serviços terá um investimento pré-operacional de R\$ 3.688,00 (Três mil, seiscentos e oitenta e oito reais) conforme apresentado no quadro abaixo.

Quadro 7 – Investimento pré-operacionais

INVESTIMENTOS PRÉ-OPERACIONAIS		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
1	Registro de Cartório + Alvará	R\$ 280,00
2	Material de Escritório	R\$ 470,00
3	Material de Limpeza	R\$ 200,00
4	Aparelhos Telefônicos	R\$ 100,00
5	02 Ventiladores de mesa	R\$ 300,00
6	Cafeteira	R\$ 80,00
7	03 Escadas de 3 Degraus	R\$ 258,00
8	Publicidade e Marketing	R\$ 2.000,00
TOTAL		R\$ 3.688,00

Fonte: Elaborado pelos autores

6.3 Gastos com pessoal

Para analisar toda a estrutura financeira da IP Serviços, foi realizado um levantamento, a fim de saber valores de gastos mensais e anuais sobre os colaboradores, onde foi feita uma análise de mercado. Sendo a média de salário de R\$ 900,00 para os auxiliares e R\$ 1.350,00 para o encarregado.

Quadro 8 – Gastos com Pessoal

GASTOS COM PESSOAL				
ITEM	FUNÇÃO	Nº EMPREGADOS	SALÁRIO	TOTAL
1	Auxiliar de serviços gerais	8	R\$ 900,00	R\$ 7.200,00
2	Encarregado	1	R\$ 1.350,00	R\$ 1.350,00
TOTAL			R\$ 2.250,00	R\$ 8.550,00

Fonte: Elaborado pelos autores

A IP serviços almeja melhoria salarial para os colaboradores de acordo com seu crescimento, pois manter um funcionário é consideravelmente caro conforme apresentado no quadro 9 abaixo, no primeiro ano o salário será mantido, após disso a IP tem como meta pagar uma diferença a maior de 30% sobre a base salarial.

Quadro 09 – encargos, provisões e despesas com Pessoal

ENCARGOS, PROVISÕES E DESPESAS COM PESSOAL													
DESCRIÇÃO	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	total
Salário	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 8.550,00	R\$ 102.600,00
Encargos Sociais (FGTS + Multa)	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 1.026,00	R\$ 12.312,00
Provisão de 13º	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 712,00	R\$ 8.544,00
Provisão de férias	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 11.400,00
Subtotal	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 11.238,00	R\$ 134.856,00
Desp. Alimentação	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 2.772,00	R\$ 33.264,00
Desp. Transporte	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 2.455,20	R\$ 29.462,40
TOTAL	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 16.465,20	R\$ 197.582,40

Fonte: Elaborado pelos autores

Todos os colaboradores da IP Serviços Ltda, serão contratados conforme previsto na Lei, sob o regime da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), isto é, com carteira de trabalho assinada e segurado de todos direitos tais como salário mensal combinado não podendo ser inferior ao piso salarial previsto pela Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria sindical, pagando FGTS, férias, 13º salário, descanso semanal remunerado etc.

Trata-se de uma autêntica relação de emprego, com vínculo empregatício, em que figura de um lado o empregador e de outro, o empregado.

6.4 Renúnciações dos sócios

Atendendo o princípio contábil da entidade, no qual apresenta separação plena do patrimônio entre pessoas físicas e jurídicas, ou seja, o empresário não deve misturar as despesas da empresa com suas despesas pessoais, este erro pode inviabilizar o negócio. Pensando nisso as sócias da IP Serviços receberá por meio de pró-labore no valor de R\$ 4.000,00 (Quatro mil reais) que equivale R\$ 2.000,00 (Dois mil reais), para cada, totalizando uma somatória anual de R\$ 48.000,00 (Quarenta e oito mil reais).

Quadro 10- Remuneração dos Sócios

REMUNERAÇÃO DOS SÓCIOS		
PRO-LABORE		
ITEM	SÓCIOS	VALOR
1	Irenice Monção	R\$ 2.000,00
2	Poliana Carole	R\$ 2.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores

6.5 Projeções de Despesas

De acordo com Ribeiro (2013 p, 284) as despesas caracterizam-se pelo consumo de bens ou pela utilização de serviços objetivando a obtenção de receitas. São reduções de Ativos (redução de dinheiro em caixa pela saída) ou aumento de Passivos (gerando obrigações), sem que haja, em contrapartida, aumentos patrimoniais. As Despesas Fixas anual da a IP Serviços é uma projeção de R\$ 226.658,40.

Quadro 11- Projeção de despesas Fixas

PROJEÇÃO DE DESPESAS							
ITEM	GASTOS	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	TOTAL
1	Aluguel	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00	R\$ 48.000,00
3	Água	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 150,00
4	Energia Elétrica	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 750,00
5	Aluguel de maquina de cartão de crédito	R\$ 1.440,00	R\$ 1.440,00	R\$ 1.440,00	R\$ 1.440,00	R\$ 1.440,00	R\$ 7.200,00
6	Salários	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 987.912,00
7	Honorário contábil	R\$ 9.456,00	R\$ 9.456,00	R\$ 9.456,00	R\$ 9.456,00	R\$ 9.456,00	R\$ 47.280,00
8	Telefone e internet NET	R\$ 1.920,00	R\$ 1.920,00	R\$ 1.920,00	R\$ 1.920,00	R\$ 1.920,00	R\$ 9.600,00
9	IPVA	R\$ 820,00	R\$ 450,00	R\$ 450,00	R\$ 450,00	R\$ 450,00	R\$ 2.620,00
10	Seguro do Carro	R\$ 2.400,00	R\$ 2.400,00	R\$ 2.400,00	R\$ 2.400,00	R\$ 2.400,00	R\$ 12.000,00
11	Material de escritório	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 4.000,00
12	Material de limpeza para consumo	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	R\$ 9.000,00
13	Taxa bancária	R\$ 660,00	R\$ 660,00	R\$ 660,00	R\$ 660,00	R\$ 660,00	R\$ 3.300,00
TOTAL		R\$ 226.658,40	R\$ 226.288,40	R\$ 226.288,40	R\$ 226.288,40	R\$ 226.288,40	R\$ 1.131.812,00

Fonte: Elaborado pelos autores

6.6 Custo do produto ou serviço

O custo anual da IP Serviços é de R\$ 15.548,59 (quinze mil quinhentos e quarenta e oito reais e cinquenta e nove centavos) esse valor rateado em 536 faxinas o gasto que vai ter para executar uma limpeza, totalizando um valor de cada limpeza diária para composição deste custo é necessário adicionar a quantidade de auxiliares, dias trabalhados e ano, assim o custo do serviço para cada diária uma média R\$ 28,59 (vinte e oito reais e cinquenta e nove centavos).

Quadro 12- Custo do serviço

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR	QTO.ANUL1	VALOR ANO 1	QTO.ANUL2	VALOR ANO 2	VALOR ANO 3	QTO. ANUL4	VALOR ANO 4	QTO. ANUL5
1	Pano de chão	R\$ 3,50	536	R\$ 2.059,85	583	R\$ 2.240,47	R\$ 2.240,47	670	R\$ 2.450,53	R\$ 2.450,53
2	Pano Flash limp multiuso	R\$ 1,44	536	R\$ 776,34	583	R\$ 921,79	R\$ 921,79	670	R\$ 1.008,22	R\$ 1.008,22
3	Água Sanitária classlimp	R\$ 0,65	536	R\$ 352,90	583	R\$ 416,09	R\$ 416,09	670	R\$ 455,10	R\$ 455,10
4	Luvax latex multiuso	R\$ 2,90	536	R\$ 1.558,90	583	R\$ 1.856,39	R\$ 1.856,39	670	R\$ 2.030,44	R\$ 2.030,44
5	Esponja	R\$ 1,14	536	R\$ 615,54	583	R\$ 729,75	R\$ 729,75	670	R\$ 798,17	R\$ 798,17
6	Limpador para cozinha desgordurante Scotch-Brite	R\$ 5,15	536	R\$ 2.764,90	583	R\$ 3.296,69	R\$ 3.296,69	670	R\$ 3.605,77	R\$ 3.605,77
7	Limpador de cerâmica, azulejos e rejunte Azulim	R\$ 3,00	536	R\$ 1.612,50	583	R\$ 1.920,40	R\$ 1.920,40	670	R\$ 2.100,45	R\$ 2.100,45
8	Lustra móveis Poliflor 200 ml	R\$ 4,75	536	R\$ 2.550,50	583	R\$ 3.040,64	R\$ 3.040,64	670	R\$ 3.325,71	R\$ 3.325,71
9	Álcool 92,8 MEGA	R\$ 2,67	536	R\$ 1.435,62	583	R\$ 1.709,16	R\$ 1.709,16	670	R\$ 1.869,40	R\$ 1.869,40
10	Limpador multiuso Uau	R\$ 3,39	536	R\$ 1.821,54	583	R\$ 2.170,05	R\$ 2.170,05	670	R\$ 2.373,51	R\$ 2.373,51
TOTAL		R\$ 28,59		R\$ 15.548,59		R\$ 18.301,43	R\$ 18.301,43		R\$ 20.017,29	R\$ 20.017,29

Fonte: Elaborado pelos autores

6.7 Previsão de Vendas

Feito uma pesquisa de análise, foi possível fazer uma projeção da capacidade anual da prestação de serviços da IP por ano, sendo 200 contratos de limpeza comercial e 120 residenciais anos contudo a projeção média total é de 320 contratos por ano, com um faturamento no primeiro ano de R\$ 318.000,00 (trezentos e dezoito mil reais) tendo um crescimento de 10% a 20% na carteira de clientes e tendo em média um reajuste de 15% nas diárias/contratos a cada dois anos.

Quadro 13-Previsão de vendas

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR DO SERVIÇO	ANO 1	ANO 2	VALOR DO SERVIÇO	ANO 3	ANO 4	VALOR DO SERVIÇO	ANO 5	TOTAL
1	Limpeza Residencial	R\$ 150,00	R\$ 18.000,00	R\$ 18.000,00	R\$ 173,00	R\$ 24.220,00	R\$ 24.220,00	R\$ 199,00	R\$ 31.840,00	R\$ 116.280,00
	Quantidade de Faxina	-	120	120	-	140	140	-	160	
2	Limpeza Comercial	R\$ 1.500,00	R\$ 300.000,00	R\$ 300.000,00	R\$ 1.575,00	R\$ 346.500,00	R\$ 330.000,00	R\$ 1.812,00	R\$ 434.880,00	R\$ 1.711.380,00
	Quantidade Contrato	-	200	200	-	220	220	-	240	
TOTAL		-	R\$ 318.000,00	R\$ 318.000,00	-	R\$ 370.720,00	R\$ 354.220,00	-	R\$ 466.720,00	R\$ 1.827.660,00

Fonte: Elaborado pelos autores

6.8 Impostos sobre faturamento

O cálculo do Simples Nacional irá variar de acordo faturamento da IP Serviços sendo a variável da alíquota entre 6,54% a 7,70% conforme a quadro abaixo.

Quadro 14-Impostos

IMPOSTOS SOBRE FATURAMENTO			
PERÍODO	FATURAMENTO	ALÍQUOTAS %	IMPOSTOS A PAGAR
ANO 1	R\$ 318.000,00	6,54%	R\$ 20.797,20
ANO 2	R\$ 318.000,00	6,54%	R\$ 20.797,20
ANO 3	R\$ 370.720,00	6,54%	R\$ 24.245,09
ANO 4	R\$ 354.220,00	6,54%	R\$ 23.165,99
ANO 5	R\$ 466.720,00	7,70%	R\$ 35.937,44
TOTAL	R\$ 1.827.660,00		R\$ 124.942,92

Fonte: Elaborado pelos autores

6.9 Projeções Financeiras

A projeção financeira da IP Serviços, foi o que embasou a construção da empresa, com análise no investimento, custos, despesas operacionais e com pessoal, pois entende-se que essa é a etapa mais importante do negócio, permitindo uma visão futura do ponto de vista financeiro. Por meio dele que é possível entender as entradas e saídas dentro de um determinado tempo, no caso da IP, foi uma projeção de 5 anos, conforme a seção seguinte.

6.9.1 Fluxo de Caixa

De acordo com SEBRAE (2015), fluxo de caixa é a área da gestão financeira que projeta os períodos futuros como as entradas e saídas de recursos financeiros da empresa, mostrando como será o saldo de caixa para o período que foi projetado.

O fluxo de caixa da IP Serviços no período de 5 anos, onde a média do faturamento foi de R\$ 318.000,00 nos dois primeiros anos e nos anos seguintes teve um crescimento gradativo.

Quadro 15 – Fluxo de caixa

FLUXO DE CAIXA					
DESCRIÇÃO	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
Saldo Inicial	R\$ 11.698,32	R\$ 27.044,93	R\$ 35.638,70	R\$ 87.109,35	R\$ 111.842,56
Entradas	R\$ 318.000,00	R\$ 318.000,00	R\$ 370.720,00	R\$ 354.220,00	R\$ 466.720,00
TOTAL DE ENTRADAS					
Saídas Fornecedores	R\$ 15.548,59	R\$ 18.301,43	R\$ 18.301,43	R\$ 20.017,29	R\$ 20.017,29
Despesas	R\$ 56.934,20	R\$ 60.934,20	R\$ 66.037,79	R\$ 76.042,73	R\$ 76.042,73
Pró-labore	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00
Impostos	R\$ 20.797,20	R\$ 20.797,20	R\$ 24.245,09	R\$ 23.165,99	R\$ 35.937,44
Custo cartão 3,5 %	R\$ 7.791,00	R\$ 7.791,00	R\$ 9.082,64	R\$ 8.678,39	R\$ 11.434,64
Salários	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40	R\$ 197.582,40
TOTAL DE SAÍDAS	R\$ 302.653,39	R\$ 309.406,23	R\$ 319.249,35	R\$ 329.486,80	R\$ 345.014,50
Saldo não acumulado	R\$ 15.346,61	R\$ 8.593,77	R\$ 51.470,65	R\$ 24.733,20	R\$ 121.705,50

Fonte: Elaborado pelos autores

6.9.2 Projeção de resultados

A projeção de resultados da IP Serviços, foi fundamental para entender a projeção de crescimento da empresa no período de 5 anos, pois é através dela que foi possível realizar, estimativas de vendas, compras, despesas operacionais, investimentos, lucros, depreciação e outros.

Quadro 16 – Projeção de resultados

PROJEÇÃO DOS RESULTADOS					
DESCRIÇÃO	ANO1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
Vendas Brutas	R\$ 318.000,00	R\$ 318.000,00	R\$ 370.720,00	R\$ 354.220,00	R\$ 466.720,00
imposto simples nacional	R\$ 39.870,60	R\$ 46.429,26	R\$ 49.059,80	R\$ 56.412,14	R\$ 68.531,97
(=) Vendas Líquidas	R\$ 278.129,40	R\$ 271.570,74	R\$ 321.660,20	R\$ 297.807,86	R\$ 398.188,03
(-) Custo incluso no serviço	R\$ 15.548,59	R\$ 18.301,43	R\$ 18.301,43	R\$ 20.017,29	R\$ 20.017,29
(=) Lucro bruto operacional	R\$ 262.580,81	R\$ 253.269,31	R\$ 303.358,77	R\$ 277.790,57	R\$ 378.170,74
(-) despesas administrativas	R\$ 226.658,40	R\$ 226.288,40	R\$ 226.288,40	R\$ 226.288,40	R\$ 226.288,40
(-) depreciação	R\$ 10.154,18	R\$ 10.154,18	R\$ 10.154,18	R\$ 10.154,18	R\$ 10.154,18
(=) Lucro líquido	R\$ 25.768,24	R\$ 16.826,73	R\$ 66.916,19	R\$ 41.348,00	R\$ 141.728,17
Lucratividade (%)	8,10%	5,29%	18,05%	11,67%	30,37%
Rentabilidade (%)	51,54%	33,65%	133,83%	82,70%	283,46%

Fonte: Elaborado pelos autores

6.9.3 Análise de Investimento

Na Análise de Investimento, o Valor Presente Líquido e a Taxa Interna de Retorno permitiu que a empresa analise a viabilidade financeira da empresa, a partir das estimativas dos investimentos iniciais e dos retornos futuros (fluxos de caixa).

O Valor Presente Líquido (VPL) é a soma dos termos de um fluxo de caixa descontado, no caso da IP Serviços a VPL é de R\$ 128.803,37.

Quadro 17 – VPL e PAYBACK

VPL E PAYBACK					
CUSTO DE OPORTUNIDADE					
PERÍODO	ENTRADA DE CAIXA	SALDO ACUMULADO	CONSTANTE	VALOR PRESENTE	VALOR PRESENTE ACUMULADO
ANO 0	-R\$ 50.000,00	-R\$ 50.000,00	R\$ 1,00	-R\$ 50.000,00	-R\$ 50.000,00
ANO 1	R\$ 25.768,24	-R\$ 24.231,76	R\$ 0,88	R\$ 22.603,72	-R\$ 27.396,28
ANO 2	R\$ 16.826,73	-R\$ 7.405,03	R\$ 0,77	R\$ 12.947,62	-R\$ 14.448,66
ANO 3	R\$ 66.916,19	R\$ 59.511,16	R\$ 0,67	R\$ 45.166,52	R\$ 30.717,86
ANO 4	R\$ 41.348,00	R\$ 100.859,16	R\$ 0,59	R\$ 24.481,33	R\$ 55.199,20
ANO 5	R\$ 141.728,17	R\$ 242.587,32	R\$ 0,52	R\$ 73.609,17	R\$ 128.808,37

Fonte: Elaborado pelos autores

A Taxa Interna de Retorno (TIR) é a taxa de juros para qual o VPL seja nulo. A TIR da IP Serviços será de 69,43%, sendo o retorno simples em 1 ano e 08 meses e o retorno descontado em 2 anos, 3 meses e 25 dias.

Quadro 18 – Taxa Interna de Retorno

TAXA INTERNA DE RETORNO					
		TIR			
PERÍODO	ENTRADA DE CAIXA	SALDO ACUMULADO	CONSTANTE	VALOR PRESENTE	VALOR PRESENTE ACUMULADO
ANO 0	-R\$ 50.000,00	-R\$ 50.000,00	R\$ 1,00	-R\$ 50.000,00	-R\$ 50.000,00
ANO 1	R\$ 25.768,24	-R\$ 24.231,76	R\$ 0,64	R\$ 22.603,72	-R\$ 27.396,28
ANO 2	R\$ 16.826,73	-R\$ 7.405,03	R\$ 0,41	R\$ 12.947,62	-R\$ 14.448,66
ANO 3	R\$ 66.916,19	R\$ 59.511,16	R\$ 0,26	R\$ 45.166,52	R\$ 30.717,86
ANO 4	R\$ 41.348,00	R\$ 100.859,16	R\$ 0,17	R\$ 24.481,33	R\$ 55.199,20
ANO 5	R\$ 141.728,17	R\$ 242.587,32	R\$ 0,11	R\$ 73.609,17	R\$ 0

Fonte: Elaborado pelos autores

Ponto de equilíbrio é o ponto onde o lucro é 0 (zero). Com ponto de equilíbrio a IP Serviços conseguiu mensurar o nível de vendas que precisa ser mantido para liquidar os custos fixos operacionais e mensurar a lucratividade em diversos níveis de vendas,

Quadro 19 – Ponto de Equilíbrio

PONTO DE EQUILÍBRIO	
DESCRIÇÃO	VALOR
Custo fixo total	R\$ 226.658,40
Preço de venda do produto/serviço	R\$ 318.000,00
Custo variável do produto/serviço	R\$ 55.419,19
Margem de Contribuição	0,83%
PE Financeiro anual	R\$ 273.082,41

Fonte: Elaborado pelos autores

Concluí que a empresa é rentável, sendo a lucratividade 8,10% e a rentabilidade 51,54% no primeiro ano e no quinto ano a lucratividade e de 30,37 e a rentabilidade 283,46%.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Cleber Pinheiro de. Administração de recursos humanos: uma introdução. São Paulo, 1980.

ASSAF NETO, Alexandre; SILVA, César Augusto Tibúrcio. Administração de capital de giro. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

Assaf Neto, Alexandre. Administração de Capital de Giro. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BETHLEM, Agrícola de Souza. Estratégia empresarial: conceitos, processo e administração estratégica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CAMPOMAR, Marcos C.; IKEDA, Ana A. O planejamento de marketing e a confecção de planos: dos conceitos a um novo modelo. São Paulo. Saraiva, 2006.

COMO+FACO+PARA+SABER+O+CAPITAL+DE+GIRO+NECESSARIO+PARA+UMA+EMPRESA+FUNCIONA.html

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações 4ª ed. - Barueri, SP: Manoele, 2014. p.108

CHIAVENATO, Idalberto. Desempenho humano nas empresas: Como desempenhar cargos e avaliar o desempenho – 4.ed. – São Paulo: Atlas, 1998

CHIAVENATO, Idalberto. Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa – 7. ed. rev. e atual. - Barueri, SP: Manole, 2009

CHURCHILL, GILBERT A, PETER criando valor para os clientes. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

FREITAS H., BRONGER E. e CALDIERARO F. SIM: Sistemas de informação de marketing: Desenvolvimento e operacionalização evolutivos. Anais do XVIII ENANPAD 94, ANPAD, Marketing, v. 7, Curitiba – PR, 26 a 28 de Setembro 1994, p. 260-276.

JANISSEK-MUNIZ, R.; LESCA, H.; FREITAS, H. Inteligência Estratégica Antecipava e Coletiva para a Tomada de Decisão. Revista Organização em Contexto, Ano 2, n.4, Julho/Setembro, 2006.

GITMAN, Laurence J. Princípios de administração financeira. 3 ed. São Paulo: Harbra, 1987.

GIL, A.C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1987.

GITMAN, Lawrence J. Princípios da administração financeira – essencial. Tradução Jorge Ritter. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

KASSAI, J.C. et. al. Retorno de Investimento – Abordagem Matemática e Contábil do. Lucro Empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, P. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: 2ed. Atlas, 1991, 848 p

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. Princípios de Marketing. São Paulo. Prentice Hall, 2003.

KOTLER, P. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 2ed., São Paulo. Atlas, 1991.

KRAFTA, L.; FREITAS, H. Ação comercial baseada na gestão da informação de uma pequena empresa de TI. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação do TECSI FEA USP

LAS CASAS, Alexander Luzzi, Marketing: conceitos, exercícios, casos – 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2005

PO LACINSKI et al. Implantação dos 5Ss e proposição de um SGQ para uma indústria de erva - mate. Disponível em:

RIBEIRO, OSNI MOURA. Contabilidade geral fácil- 9. ed. São Paulo, Saraiva, 2013 p.225, 284.

ROSS, S. A.; WESTERFIELD, R.; JORDAN, B. Administração Financeira. 8. ed. São Paulo: Editora, 2008.

TÓFOLI, I. Administração financeira empresarial: uma tratativa prática. Campinas: Arte Brasil, 2008.

THOMPSON Jr. & STRICKLAND, planejamento estratégico: elaboração, implementação e execução, São Paulo: Pioneira, 2000

Tabela de Simples Nacional Belo Horizonte. Disponível em:

<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/simples-nacional-anexoIV.html>

Acesso 11 de Novembro 2015 às 19h06minhs.

WESTON, J. Fred; BRIGHAM, Eugene F. Fundamentos da Administração Financeira. 10ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Registro e Tributos Aplicados

Os documentos exigidos para o registro da empresa são:

- Na Junta Comercial;
- Contrato Social assinado pelas sócias e duas testemunhas.
- Declaração de Microempresa.
- Ficha de Cadastro Nacional – FCN.
- Documento de identidade das sócias.
- Pagamento da taxa de registro.
- Na Receita Federal:
- Entrada do CNPJ no site da Fazenda.
- Documento Básico de Entrada do CNPJ.
- Contrato Social registrado na JUCEMG.
- Inscrição na Prefeitura Municipal para obtenção do Alvará de Localização.
- Cadastro Municipal do Contribuinte (CMC).
- Alvará de funcionamento corpo de bombeiros.
- Registro da Marca e Patente da empresa para garantir o uso de nome fantasia, sinal visual e logomarca, que deve ser feito junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI). Além do registro nos órgãos públicos, a empresa será registrada no Sindicato do Comércio de Minas Gerais, no Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) e na Caixa Econômica Federal, levando o Contrato Social para a emissão de autorização para recolher o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).
- Inscrição Municipal: obtida perante a Prefeitura, é obrigatória para as sociedades contribuintes do Imposto Sobre Serviços – ISS.
- Inscrição Estadual: obtida perante o Governo do Estado, é obrigatória para as sociedades que sejam contribuintes do Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS.
- Cademp: registro realizado na base de dados do Banco Central do Brasil, obrigatório para as sociedades que realizem operações de câmbio ou outras operações que estejam

sob a fiscalização do Banco Central.

Tributos Aplicáveis:

Âmbito Federal

IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica

PIS – Contribuição para os Programas de Integração Social

COFINS – Contribuição para Financiamento da Seguridade Social I

Âmbito Municipal

ISSQN– Imposto sobre Serviços de qualquer natureza