

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL “IRMÃ AGOSTINA”
CLASSE DESCENTRALIZADA CEU CIDADE DUTRA
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

ANGELO OLIVEIRA DA SILVA

LAILA NERES SILVA

MARIA CÍCERA DE LIMA

LIGEIRINHAS SERVIÇOS:
SERVIÇOS DOMICILIARES REALIZADOS
POR MULHERES PARA MULHERES

SÃO PAULO - SP

2025

ANGELO OLIVEIRA DA SILVA

LAILA NERES SILVA

MARIA CÍCERA DE LIMA

LIGEIRINHAS SERVIÇOS:
SERVIÇOS DOMICILIARES REALIZADOS
POR MULHERES PARA MULHERES

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso Técnico em Administração da Etec Irmã Agostina, orientado pelo professor Tadeu Silvestre da Silva, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Administração.

SÃO PAULO - SP

2025

RESUMO

Este estudo propõe a abertura de uma empresa que presta serviço de manutenção residencial voltado exclusivamente para o público feminino, cujas atividades são executadas por profissionais mulheres. A iniciativa surge como resposta à necessidade de um atendimento mais personalizado, seguro e ético para mulheres que buscam serviços em um setor historicamente masculinizado. O projeto visa oferecer soluções em reparos domésticos, instalações elétricas, hidráulicas, pintura, entre outros, com o diferencial de promover o protagonismo feminino tanto no atendimento quanto na execução dos serviços. A metodologia utilizada envolveu pesquisa de mercado, análise de perfil do público-alvo, estudo de viabilidade técnica e financeira, além do desenvolvimento de um plano estratégico de negócios. Os resultados apontam para um alto potencial de aceitação, destacando a valorização da segurança, empatia e da competência técnica como fatores determinantes para o sucesso do empreendimento. O estudo confirma a viabilidade e relevância social do empreendimento proposto, destacando seu potencial de mercado e contribuição para a valorização e inserção da mulher no ambiente profissional.

Palavras-chave: manutenção residencial; empreendedorismo feminino; prestação de serviços.

ABSTRACT

This study proposes the creation of a residential maintenance company exclusively serving women, with all services performed by female professionals. The initiative addresses the need for personalized, safe, and ethical service in a traditionally male-dominated sector. The project offers solutions such as repairs, electrical and plumbing installations, and painting, emphasizing female empowerment in both service delivery and execution. The methodology included market research, target audience analysis, technical and financial feasibility studies, and strategic business planning. Results indicate strong market acceptance, highlighting safety, empathy, and technical competence as key success factors. The study confirms the venture's viability and social relevance, emphasizing its potential to promote women's professional inclusion and recognition.

Keywords: *residential maintenance; female entrepreneurship; service delivery.*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Justificativa	8
1.1.1 Objetivo Geral.....	8
1.1.2 Objetivos Específicos.....	8
1.1.3 Metodologia	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 Conceito de empreendedorismo de serviços domiciliares no brasil.....	10
2.1.1 Empreendedorismo feminino e impacto social	12
2.1.2 Modelo de negócios em plataformas de serviço	13
3 PLANO DE NEGÓCIO	14
3.1 Sumário Executivo	14
3.1.1 Empreendedores e atribuições	15
3.3 Dados do Empreendimento	16
3.1.2 Missão da Empresa	16
3.1.3 Setor de Atuação	16
3.1.4 Forma Jurídica.....	17
3.1.5 Enquadramento Tributário	17
3.1.6 Capital Social.....	17
3.1.7 Fonte de Recursos.....	18
4 ANÁLISE DE MERCADO	18
4.1 Público-alvo	18
4.2 Concorrentes	19
4.3 Fornecedores.....	19
5 PLANO DE MARKETING E SUA IMPORTÂNCIA PARA O NEGÓCIO	20
5.1 Produtos e Serviços.....	21
5.2 Preço	21
5.3 Estratégias Promocionais	22
5.4 Comercialização	22
5.5 Localização do negócio	23
6. PLANO OPERACIONAL	23
6.1 Layout.....	23

6.2 Funcionamento da operação	24
6.3 Operação na Prática	25
6.4 Necessidade de Pessoal	27
7 PLANO FINANCEIRO	28
7.1 Estimativa dos Investimentos Fixos	28
7.2 Capital de Giro	28
7.3 Investimentos Pré-Operacionais	29
7.4 Investimento Total	30
7.5 Estimativa do Faturamento Mensal	30
7.6 Estimativa dos Custos de Comercialização	31
7.7 Apuração do Custo dos Materiais CMV	32
7.8 Estimativa dos Custos com Mão de Obra	32
7.9 Estimativa dos custos fixos mensais	33
7.10 Demonstrativo de Resultados – MENSAL	33
7.11 Indicadores de Viabilidade	33
7.11.1 Ponto de Equilíbrio	33
7.12.2 Lucratividade	35
7.12.3 Rentabilidade	35
7.12.4 Prazo de Retorno do Investimento	36
8. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA – SWOT	37
9. CONSTRUÇÃO DE CENÁRIOS	38
9.1 Cenário Pessimista – Queda de demanda	38
9.1.1 Cenário Otimista – Alta Procura e Expansão	39
10. COLETA DE DADOS	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

A presença feminina no mercado consumidor tem crescido de forma significativa nas últimas décadas, refletindo mudanças socioculturais e econômicas que ampliaram o protagonismo das mulheres na gestão de residências e no processo decisório de contratação de serviços. Nesse cenário, a demanda por serviços diferenciados passou a exigir não apenas qualidade técnica, mas também uma abordagem que respeitasse as necessidades específicas do público feminino, sobretudo no que se refere à comunicação clara, transparência e tratamento ético. A participação do gênero feminino em áreas tradicionalmente ocupadas por homens tem ganhado cada vez mais espaço, impulsionada por movimentos sociais, políticas de equidade de gênero e o crescente protagonismo das mulheres no mercado de trabalho. No entanto, setores como o de manutenção residencial que envolvem atividades como reparos hidráulicos, elétricos, pintura e pequenos consertos ainda apresentam baixa representatividade feminina, tanto na oferta quanto na contratação dos serviços.

Paralelamente, observa-se um aumento significativo no número de lares chefiados por mulheres no Brasil, o que evidencia uma demanda crescente por soluções práticas e seguras para o atendimento domiciliar. Entretanto, o setor de manutenção residencial ainda apresenta deficiências relevantes no atendimento às mulheres. Muitas consumidoras relatam experiências negativas envolvendo assédio, falta de empatia, uso excessivo de jargões técnicos e desconfiança quanto à transparência dos serviços prestados. Além disso, a baixa representatividade feminina entre os profissionais da área contribui para a limitação das opções disponíveis, reforçando desigualdades estruturais de gênero.

Esse movimento tem se mostrado especialmente relevante, tanto pela busca por inclusão profissional quanto pela demanda crescente de mulheres contratantes que se sentem mais seguras e confortáveis ao receberem prestadoras de serviço em suas casas. Nesse contexto, surgem iniciativas de prestação de serviços de manutenção residencial voltadas exclusivamente ao público feminino, executadas por mulheres. Essas iniciativas não apenas promovem um ambiente de maior acolhimento e segurança, mas também rompem com estereótipos de gênero, tradicionalmente associados à força física e à expertise técnica.

1.1 Justificativa

Este trabalho justifica-se pela necessidade de desenvolver um modelo de negócio inovador e socialmente comprometido, que uma viabilidade econômica, voltada ao atendimento técnico domiciliar de mulheres, responde a uma lacuna significativa no mercado, ao mesmo tempo em que se alinha a demandas contemporâneas por serviços mais seguros, humanizados e socialmente responsáveis. A iniciativa parte de uma análise prática e sensível da realidade vivida por muitas mulheres que, ao necessitarem de serviços em suas casas, enfrentam constrangimentos, inseguranças ou mesmo situações de risco ao lidarem com prestadores de serviço do sexo masculino. Nesse contexto, a oferta de atendimento realizado por profissionais mulheres surge não apenas como uma alternativa, mas como uma solução estratégica capaz de aliar segurança, profissionalismo e qualidade técnica, atributos cada vez mais valorizados pelo público feminino consumidor.

1.1.1 Objetivo Geral

Avaliar a viabilidade econômica e financeira de uma empresa especializada na oferta de serviços de reparos domiciliares para mulheres.

1.1.2 Objetivos Específicos

Analisar modelos de negócio e projetos que atuam com equipes femininas em serviços técnicos residenciais, observando seus impactos sociais e econômicos.

Identificar as principais dificuldades enfrentadas por mulheres ao contratar serviços de manutenção prestados majoritariamente por homens.

Levantar dados sobre a participação feminina no setor de manutenção e construção civil, com base em estatísticas recentes e iniciativas de inclusão.

1.1.3 Metodologia

Como parte da abordagem quantitativa deste trabalho, foi aplicada uma pesquisa com mulheres da zona sul de São Paulo, público-alvo da Ligeirinhas. A coleta de dados foi feita por meio de um formulário online com perguntas fechadas e múltipla escolha. O objetivo foi compreender as experiências dessas mulheres com serviços prestados em domicílio, além de identificar o nível de conforto, segurança e confiança ao contratar esse tipo de serviço.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de empreendedorismo de serviços domiciliares no brasil

Ao longo do tempo, surgiram algumas características dominantes para definir o conceito de Empreendedorismo, seria basicamente se referir à capacidade de um indivíduo desenvolver habilidades de criar possibilidades visando lucro através de uma atividade desenvolvida para solucionar problemas.

A palavra “empreendedor” (entrepreneur) tem origem francesa e quer dizer aquele que corre riscos e começa algo novo (DORNELAS, 2001, p. 27).

Os principais conceitos predominantes a partir do ano de 1900 até meados de 2000 são denominados como: movimento de racionalização do trabalho, com foco na gerência administrativa; movimento das relações, com enfoque nos processos; movimento do funcionalismo, com base na gerência por objetivos; movimento dos sistemas, prática que se concentrava no planejamento estratégico; e o movimento das contingências ambientais, cujo propósito era a competitividade.

Segundo o site Administradores, o empreendedorismo ganhou evidências econômicas a partir do século XV. Como fundamento, citou a definição das palavras de Fernand Braudel, o historiador afirmava que “as grandes concentrações econômicas pedem concentrações de meios técnicos, como aconteceu com o arsenal de Veneza no século XV; Holanda no século XVII; a Inglaterra no século XVIII”.

Ao longo da existência do Empreendedorismo, podemos citar figuras que se destacaram como revolucionários, exemplo: Marco Polo, um exímio comerciante italiano, responsável pela rota de comércio entre a Europa e Ásia; Thomas Edison, fundador da General Electric, entre suas invenções consta a da lâmpada elétrica.

O Empreendedorismo no Brasil surgiu no final do século XV. Mas, segundo Dornelas (2001), o empreendedorismo no Brasil começou a se formar mais especificamente na década de 1990, com a ascensão da economia que se popularizou, proporcionando a existência de várias organizações empresariais. O Brasil é a 3ª maior população empreendedora, ficando atrás da China e dos Estados Unidos, consideradas grandes potências econômicas.

Segundo relatório elaborado pela *Endeavor* Brasil, São Paulo ocupa o 1º lugar no índice de cidades empreendedoras, recebendo nota de 8,492 e contando com incentivos do programa “Empreenda Fácil”, que facilita e auxilia a abertura de empresas na capital paulista.

Conforme a Global *Entrepreneurship* Monitor (GEM), (principal pesquisa sobre empreendedorismo no mundo), até meados do ano de 2022, 93 milhões de brasileiros, com faixa etária de 18 a 64 anos, estavam diretamente envolvidos com o exercício de empreender. Dessa quantia, 42 milhões já tinham um negócio ou pensavam em ter, e 51 milhões tinham potencial.

O índice aponta que 13,2% estão classificados como empreendedorismo estabelecido e 8,8% referem-se ao empreendedorismo nascente, portanto, para todos os estágios, observa-se uma movimentação econômica positiva.

Empreendedorismo de serviços domiciliares pode ser considerado uma nova forma de prestar serviço direcionado a execução de funções dentro dos lares do cliente, pensado por indivíduos que tem como premissa contribuir com o bem-estar daqueles que residem no espaço do domicílio. O conceito traz características importantes sobre a principal figura desse processo, ou seja, estamos nos referindo ao “Empreendedor” que dentro do seu campo de atuação e atividade é o responsável por gerar inovações, oferecer à população novas oportunidades de emprego e contribuir com o déficit econômico da sua sociedade. Sua origem abrange um fenômeno mais recente e está relacionado ao crescimento da economia de serviços e da demanda por serviços personalizados.

2.1.1 Empreendedorismo feminino e impacto social

O empreendedorismo feminino é definido como uma ferramenta para as mulheres contornarem as dificuldades em situações de vulnerabilidade financeira. De forma ampla, as mulheres buscam melhoria de renda, diversificação das suas funções, condições mais justas e inclusivas. Em suma, a participação delas no ramo empreendedor, ganha relevância através das mudanças que ocorrem nas áreas da economia, social e política.

De acordo com Global *Entrepreneurship Monitor* (GEM), 79,4% das mulheres identificam na prática de empreender uma forma de adquirir condições de sobrevivência diante da escassez de emprego ou oportunidade no ambiente corporativo, onde as desigualdades de gênero ainda persistem. De acordo com o Panorama Do Empreendedorismo Feminino no Brasil (2024) as mulheres ainda enfrentam inúmeros desafios para acessarem recursos financeiros, ainda persiste no grupo social, desconfiança e questionamento sobre a capacidade de elas exercerem com maestria a atividade do empreendedorismo.

Conforme dados informados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), o Censo 2022 indicou que a população feminina é composta por 104.548.325 milhões. Na visão dos estudos de empreendedorismo feminino em parceria com o Sebrae, 46% são empreendedoras iniciais, 49% são chefes de família e 49% são MEI. Apesar de estudarem mais que a ala masculina, elas continuam recebendo menos, 22% têm renda familiar a seis salários-mínimos - em contrapartida com os 31% atribuídos aos homens e 82% empreendem por necessidade, também são as que exercem atividades com pouca inovação. Elas dedicam menos tempo ao próprio negócio, a jornada de trabalho doméstico atribuída a elas favorece a desigualdade de gênero.

O dia Internacional do empreendedorismo feminino é comemorado em 19 de novembro, a data reforça o compromisso que a sociedade tem com o movimento, as mulheres carecem de políticas específicas que contribuam para que possam superar os obstáculos.

2.1.2 Modelo de negócios em plataformas de serviço

Atualmente, observa-se um aumento significativo no uso de plataformas de serviço. Isso se deve, principalmente, à facilidade e praticidade que elas oferecem ao conectar produtos e serviços diretamente aos consumidores.

Para as empresas, esse modelo de negócio é bastante vantajoso, pois reduz custos operacionais, eliminando gastos com aluguel de espaço físico, contratação de funcionários para atendimento presencial e outras despesas relacionadas. Além disso, a Inteligência Artificial (IA) já está sendo utilizada de maneira expressiva, especialmente no atendimento ao cliente, na análise de dados e no estudo do perfil dos consumidores. Com isso, as empresas conseguem compreender melhor os gostos e comportamentos dos clientes, permitindo uma comunicação mais eficaz e um marketing mais assertivo.

Muitas empresas que antes operavam exclusivamente no ambiente físico migraram para o digital, enquanto novos negócios já nascem nesse formato. Exemplos disso são empresas como *Nubank*, *Netflix*, *Uber*, *iFood* e *Shein*. Observa-se que as plataformas digitais seguem um modelo 360, ou seja, estão presentes em todas as áreas de vendas e prestação de serviços. Esse modelo permite que as empresas estejam acessíveis em diversas plataformas, como aplicativos, redes sociais e sites próprios, criando um vínculo mais rápido, aspecto essencial atualmente, com os clientes, cativando-os e fidelizando-os.

As plataformas digitais também têm um impacto significativo no empreendedorismo feminino. Segundo um estudo da Nuvemshop, publicado no dia 18 de março de 2025 no *LinkedIn*, 60% das pequenas e médias lojas digitais são lideradas por mulheres.

Para garantir o sucesso no digital, a pesquisa aponta que 76% delas investem em campanhas publicitárias, sendo 62% no Instagram, 43,5% no Facebook e 23,5% no Google Ads.

Segundo Juliana Gusmão, Diretora de Talent Acquisition da Nuvemshop:

" As mulheres ainda enfrentam inúmeros desafios no mercado de trabalho, como a falta de oportunidades de crescimento. Esse cenário leva muitas a seguirem

um caminho independente, buscando alcançar o próprio sucesso por meio das estratégias que constroem no ambiente digital em que vivemos hoje." Apesar das inúmeras oportunidades, as mulheres ainda enfrentam grandes desafios no acesso a recursos financeiros, como o capital inicial, e na obtenção de crédito.

3 PLANO DE NEGÓCIO

Este capítulo tem como objetivo principal apresentar a elaboração do plano de negócio da Ligeirinhas Serviços. Com base nos conceitos abordados no referencial teórico, o plano foi estruturado de forma prática e objetiva, detalhando a proposta do empreendimento, seu impacto social e seus diferenciais competitivos.

3.1 Sumário Executivo

A Ligeirinhas Serviços é uma plataforma digital que oferece soluções de forma rápida e acessível para manutenção domiciliar das moradoras da zona sul de São Paulo, do bairro Varginha ao Jabaquara. Seu objetivo é facilitar a rotina dessas mulheres, garantindo conforto e, principalmente, segurança, ao contar com profissionais altamente qualificadas por meio de nosso programa de treinamento.

Os atendimentos oferecidos são: eletricista, pintora, encanadora e montadora de móveis. Os principais clientes são mulheres de perfis diversos, como trabalhadoras, mães solas e idosas, que buscam confiança, agilidade e qualidade no atendimento de suas necessidades.

A empresa contará com um espaço físico para a prática dos treinamentos, localizado na Avenida Senador Teotônio Vilela, São Paulo – SP. O local possui uma sala de 24 m² e um banheiro, oferecendo uma estrutura otimizada e ideal para o início das atividades do negócio.

A cobrança pelos serviços é realizada por hora. Ou seja, a cada uma hora de atendimento, o valor médio cobrado é de R\$ 65,00 podendo variar entre R\$ 60,00 a R\$ 75,00, de acordo com a necessidade do serviço e a demanda local. Cada profissional realiza, em média, quatro atendimentos diários com duração de uma hora

cada, totalizando 20 horas semanais de prestação de serviço. Por mês (4 semanas), cada atuante executa cerca de 80 horas de atendimento. Considerando a atuação de 28 profissionais, o total de horas prestadas mensalmente será de 2.240. Com base no valor médio cobrado por hora, a expectativa é que o faturamento mensal da empresa alcance R\$ 145.600,00 que corresponde R\$ 36.400,00 semanalmente.

Nas duas primeiras semanas, a divisão da receita será de 60% para a empresa e 40% para a profissional, diante do retorno do investimento realizado no curso de capacitação. A partir da terceira semana, seguirá o modelo de divisão padrão, sendo 65% do valor destinado à profissional e 35% à empresa.

Com um retorno mensal de R\$ 145.600,00, 65% desse valor é destinado às profissionais R\$94.640, enquanto 35% permanece com a empresa, resultando em um lucro bruto mensal de R\$ 50.960,00. Após a retirada das despesas fixas, que somam R\$ 5.900,00 e o imposto que fica em torno de 21 mil o lucro líquido mensal estimado é de R\$ 24.010,00.

Com base no lucro mensal, a previsão é que o investimento inicial de R\$ 230.000,00 sendo que R\$ 154.330,00 serão utilizados para a abertura da empresa e o valor restante de R\$ 75.670,00 será destinado a um fundo de emergência e capital de giro, com o objetivo de garantir a estabilidade diante de imprevistos seja recuperado em torno de 10 meses.

3.1.1 Empreendedores e atribuições

A organização é formada por três sócios fundadores: Angelo Silva, Laila Neres e Maria Cícera, cada um com formação em uma área que garante a estrutura do negócio.

- Angelo é responsável pela área administrativa da empresa, cuidando do planejamento mensal, finanças, controle de metas e monitoramento do desempenho do negócio.

- Maria Cícera é estudante de Publicidade e Propaganda e tem experiência em produção de conteúdos e mídias sociais. É responsável pela área de marketing, com

o objetivo de desenvolver campanhas, posicionamento da marca e relacionamento com o público.

- Laila possui conhecimento na área de Recursos Humanos. Está encarregada da gestão de pessoas, cuidando do recrutamento, seleção e ações de endomarketing.

Os três sócios têm objetivos alinhados em oferecer um serviço seguro, acessível e de qualidade, com foco na capacitação da mão de obra feminina e na valorização e autonomia das profissionais.

3.3 Dados do Empreendimento

Nome da Empresa: Ligeirinhas Serviços

CNPJ/CPF: 521.0878.678.09 – CPF de Maria Cícera, Responsável Legal, pois a empresa está em processo de cadastramento.

Endereço: Avenida Senador Teotônio Vilela, nº1255, cep:04801-010, São Paulo – SP.

Telefone: (11) 99935-3648

Email: ligeirinha.servicos@gmail.com

3.1.2 Missão da Empresa

Nossa missão é oferecer serviços de manutenção domiciliar rápidos, acessíveis e de alta qualidade, com soluções práticas e personalizadas para simplificar e tornar a rotina das mulheres mais leve e agradável.

3.1.3 Setor de Atuação

A empresa está enquadrada no Simples Nacional, na categoria de participante que oferece serviços de instalações, reparos e manutenção.

3.1.4 Forma Jurídica

A Ligeirinhas Serviços é constituída como uma Sociedade Limitada (LTDA), formada por três sócios. Essa forma jurídica proporciona responsabilidade limitada aos sócios.

Na pratica quer dizer que cada um responde só pelo dinheiro que colocou na empresa, sem risco de perder mais que isso.

3.1.5 Enquadramento Tributário

A Ligeirinha Serviços está no regime do Simples Nacional, que é uma forma mais fácil e prática de pagar os impostos, voltada para micro e pequenas empresas. Essa modelo junta vários tributos em uma única guia, como IRPJ, CSLL, PIS/PASEP, COFINS, ISS, entre outros. Como trabalhamos com serviços de manutenção domiciliar, o ISS (Imposto sobre Serviços) é um dos principais impostos que pagamos. A previsão de faturamento bruto anual da empresa é de aproximadamente R\$ 1.747.200,00, o que enquadra a Ligeirinha na terceira faixa de tributação do Simples Nacional, com uma alíquota estimada de 16%.

3.1.6 Capital Social

NOME SÓCIO	VALOR INVESTIDO	% PARTICIPAÇÃO
Angelo Silva	R\$ 76.667,00	33,33%
Laila Neres	R\$ 76.667,00	33,33%
Maria Cícera	R\$ 76.667,00	33,34%
TOTAL	R\$ 230,001	100%

3.1.7 Fonte de Recursos

O empreendimento contará exclusivamente com o investimento dos próprios sócios, sendo R\$76.667,00 de cada integrante, totalizando R\$230.000. Esse valor garante a cobertura dos custos iniciais e o início seguro das atividades.

4 ANÁLISE DE MERCADO

4.1 Público-alvo

Levando em conta aspectos sociais como o aumento da liderança feminina no lar, a valorização por serviços confiáveis, a crescente demanda por atendimento humanizado e seguro, a ligeirinhas serviços proporciona as suas clientes e colaboradoras mão de obra qualificada e oportunidade para as mulheres que não estão exercendo nenhuma atividade remunerada.

- Mulheres das classes C e D
- Renda familiar equivalente a R\$ 3.500
- Moram na periferia
- Trabalham formal e informal.
- Estão à frente da organização da sua casa
- Priorizam preços justos, segurança, bom atendimento.
- Pagamento facilitado
- Procuram serviços por indicação, aplicativos ou redes sociais e que tenham o interesse de contornar a falta de tempo ou habilidade para executar tarefas que contribuirá com o bem-estar no seu domicílio.

Temos a intenção de sanar alguns infortúnios da rotina delas, como por exemplo a desconfiança ou desconforto em contratar profissionais homens.

4.2 Concorrentes

Ligeirinhas Serviços

PREÇO	PAGAMENTO	LOCALIZAÇÃO	ATENDIMENTO	SERVIÇOS	GARANTIA
R\$ 60 à 75 hora	Pix / Cartão	Avenida Senador Teotônio Vilela, São Paulo	De segunda a domingo – das 8h às 20h	Eletricista, Montadora de Móveis; Encanadora;	15 dias

Marido de Aluguel

PREÇO	PAGAMENTO	LOCALIZAÇÃO	ATENDIMENTO	SERVIÇOS	GARANTIA
Serviço único R\$ 200 ou orçamento com vários serviços e fecha um valor.	Pix / Cartão / Dinheiro	Internet	Não determinado	Reparos; montagens; manutenções ;(outros).	30 dias

Get Ninjas

PREÇO	PAGAMENTO	LOCALIZAÇÃO	ATENDIMENTO	SERVIÇOS	GARANTIA
R\$ 50 a 80 hora	Pix / Cartão / Boleto	Internet	Não determinado	Diversos	90 dias

4.3 Fornecedores

Fornecedor 1: Modellatti uniformes

MODELATTI UNIFORMES - 08/05/2025				
PRODUTO	PREÇO	PAGAMENTO	PRAZO ENTREGA	LOCALIZAÇÃO
Camiseta	R\$ 45,00 a 50,00	Pix/Cartão 50% antecipado	15 a 20 dias	Av. Nações Unidas, nº 14.171

Fornecedor 2: Estilo alternativo estamparia

ESTILO ALTERNATIBO ESTAMPARIA - 08/05/2025				
PRODUTO	PREÇO	PAGAMENTO	PRAZO ENTREGA	LOCALIZAÇÃO
Camiseta	R\$ 50,00	Pix/Cartão	Depende da quantidade / ex.: 20 peças, 7 dias úteis	

Foi realizada uma consulta com estes dois fornecedores a respeito da fabricação das camisetas que serão entregues às nossas profissionais, garantindo, assim, a identificação adequada no atendimento da colaboradora junto à cliente.

5 PLANO DE MARKETING E SUA IMPORTÂNCIA PARA O NEGÓCIO

O marketing tem como objetivo reconhecer, antecipar e satisfazer as necessidades do cliente. Ou seja, ele tem o papel de identificar um determinado grupo da sociedade e perceber quais necessidades precisam ser atendidas para saciar essa demanda. A estratégia de mercado também é responsável pelo posicionamento da marca: entender qual público ela atende, com quem se comunica e, principalmente, quais são seus serviços ou produtos. Além disso, é por meio das ações de marketing que a empresa constrói sua identidade no mercado, fortalece sua imagem e se aproxima do perfil de consumidor que pretende atingir.

Segundo Kotler (2012), “marketing é a ciência e a arte de explorar, criar e entregar valor para satisfazer as necessidades de um público-alvo com lucratividade”.

Por ser uma empresa voltada ao público feminino, a Ligeirinhas reconhece a importância de promover a inserção e valorização das mulheres em áreas que, muitas vezes, têm sua capacidade questionada por preconceitos e estereótipos, mostrando que seus talentos não podem ser questionados apenas por seu gênero.

A carência de um atendimento humanizado e especializado voltado ao público feminino pode ser compreendida à luz das teorias de consumo com recorte de gênero, as quais evidenciam que a lógica tradicional dos serviços tende a desconsiderar aspectos sociais, culturais e comportamentais específicos de diferentes

grupos (HOLANDA, 2018). Nesse contexto, Zeithaml e Bitner (2003) destacam que o marketing de serviços fundamenta-se em pilares como confiabilidade, empatia e segurança elementos que, frequentemente, são negligenciados quando a clientela é composta por mulheres, especialmente em ambientes predominantemente masculinos.

Neste capítulo, vamos apresentar os principais serviços do negócio, nossa política de preços, estratégias promocionais, canais de comercialização e as formas como a nossa marca se conectará com o público.

5.1 Produtos e Serviços

Os serviços oferecidos pela empresa são quatro: encanadora, pintora, montadora de móveis e eletricitista. A escolha desses serviços foi realizada por meio de uma pesquisa online, na qual foi disponibilizada uma lista com diversas opções de atuação. Os quatro serviços mais votados foram escolhidos para serem o carro-chefe do nosso negócio.

5.2 Preço

Os preços dos serviços da Ligeirinhas Serviços foram elaborados para oferecer valores justos e acessíveis, sempre alinhados com a qualidade dos serviços prestados. O valor cobrado é por hora, variando entre R\$60,00 a R\$75,00 dependendo da complexidade do serviço.

Essa faixa de preço foi definida considerando o mercado local, o perfil do nosso público e a análise dos nossos concorrentes, que também praticam valores dentro dessa mesma faixa.

5.3 Estratégias Promocionais

As estratégias da Ligeirinhas Serviços têm como objetivo, desde o início, alcançar o maior número de pessoas possível para que conheçam nossa marca e os serviços que oferecemos. Para isso, utilizaremos ações tanto no ambiente digital quanto no presencial.

No começo, investiremos em marketing digital, usando plataformas como Instagram e Facebook para criar anúncios que atinjam diretamente o público em busca de reparos domiciliares. Um foco importante será alcançar 28 mulheres interessadas em participar dos nossos cursos, que formarão as profissionais que atenderão os clientes. As vagas serão divididas em 7 participantes para cada uma das quatro áreas. Para se inscrever nos cursos, as interessadas deverão enviar um breve currículo com suas informações para nosso e-mail, facilitando o processo de seleção.

Também distribuiremos panfletos em pontos estratégicos da região, onde haja maior concentração de pessoas. Além disso, teremos um espaço físico para tirar dúvidas e atender pessoalmente.

5.4 Comercialização

A comercialização dos nossos serviços será realizada principalmente por meio de um aplicativo, que tem como principal objetivo ser o canal de contato entre os clientes e as profissionais. Por meio do aplicativo, as clientes terão acesso facilitado aos serviços oferecidos, sendo necessário apenas estarem conectados a uma rede móvel de internet. Será possível selecionar a profissional desejada, verificar sua disponibilidade e realizar a escolha conforme a preferência.

Outro, canal também será por telefone, garantindo acessibilidade para os clientes que não tenham facilidade com o meio digital. Dessa forma, a comercialização busca praticidade e acessibilidade para todos.

5.5 Localização do negócio

O espaço físico está localizado na Avenida Senador Teotônio Vilela, São Paulo – SP. Este local foi escolhido por atender às nossas necessidades, oferecendo um ambiente adequado para a realização dos cursos e com um valor de aluguel mensal de R\$ 1.250,00, considerado ideal para o nosso negócio.

6. PLANO OPERACIONAL

6.1 Layout

A estrutura física da Ligeirinha será instalada em um espaço de 24m², ideal e estrategicamente organizado para atender às demandas administrativas e de capacitação da empresa. Como o modelo de negócio é digital, não é necessário um espaço amplo para a operação diária.

No entanto, os treinamentos ocorrerão de forma presencial, é essencial contar com um ambiente apropriado para receber as profissionais.

O espaço está dividido da seguinte forma:

- **Recepção:** área destinada ao atendimento e acolhimento;
- **Sala de Treinamento:** ambiente voltado à capacitação presencial. Como os serviços oferecidos são divididos em quatro áreas e o total de profissionais é de 28, serão turmas com 7 pessoas, garantindo o aproveitamento do espaço;
- **Banheiro:** contém uma unidade de uso para todos.



Esse ambiente foi cuidadosamente planejado para garantir o funcionamento ideal da empresa, tanto no dia a dia operacional quanto na realização dos treinamentos das profissionais.

6.2 Funcionamento da operação

Inicialmente, a empresa contará com 28 profissionais, distribuídas igualmente entre as quatro especialidades oferecidas: encanadora, pintora, montadora de móveis e eletricitista, com 7 profissionais atuando em cada área.

Estima-se que cada profissional realize, em média, 4 atendimentos por dia útil, totalizando aproximadamente 2.240 atendimentos mensais. Embora essa estimativa considere apenas os dias úteis, as profissionais também poderão atuar aos sábados e domingos, ampliando a capacidade de atendimento.

A plataforma funcionará de **segunda a domingo**, das **08h às 20h**, período em que as profissionais poderão aceitar chamados e prestar serviços por meio do aplicativo.

6.3 Operação na Prática

O processo operacional da empresa será todo feito por meio do nosso aplicativo próprio. Criamos um App rápido, prático e bem intuitivo, pensado para facilitar o dia a dia tanto das clientes quanto das profissionais.

O processo será da seguinte forma:

i. Solicitação do Serviço

A cliente acessa o app, faz o login, escolhe o serviço que precisa (encanadora, pintora, montadora de móveis ou eletricista), vê as profissionais disponíveis e escolhe o melhor dia, horário e endereço para ser atendida.

ii. Distribuição dos Chamados

O sistema localiza as profissionais mais próximas das clientes e organiza os chamados de forma estratégica, para que o atendimento aconteça de forma mais rápida e eficiente, com menos tempo de espera.

iii. Confirmação

A cliente envia uma foto e explica o problema. A profissional analisa a situação e define um valor justo pelo serviço, com média esperada entre R\$60,00 a R\$75,00 por hora. O app gera um PIX ou oferece a opção de pagamento por cartão, que a cliente deve pagar para confirmar o agendamento.

iv. Contagem do atendimento

Ao chegar no local, a profissional gera um código no app, que aparece no perfil da cliente. A cliente deve dar o OK nesse código para confirmar o início do atendimento. A partir daí, o tempo é contado automaticamente. No final, a profissional encerra o chamado e a cliente confirma. O valor da primeira hora já foi

pago na confirmação; caso o atendimento ultrapasse 1 hora, o app gera um código para pagamento das horas extras.

v. Avaliação do serviço

Depois do atendimento, a cliente faz o pagamento e avalia a profissional. Essa avaliação fica disponível no perfil da profissional, ajudando no engajamento e na confiança de outras clientes.

vi. Repasse financeiro

Todo o valor dos serviços vai direto para o caixa da empresa. As profissionais recebem o pagamento às segundas-feiras, referente aos atendimentos realizados na semana anterior, conforme a porcentagem combinada.

vii. Segurança e Suporte

A segurança é muito importante para nossas profissionais e clientes. Por isso, no próprio app haverá um campo chamado “urgência”. Caso aconteça algum imprevisto ou acidente, basta clicar nesse campo, que nossa equipe entrará em contato direto para entender o motivo do acionamento e, se necessário, acionará a autoridade mais próxima.



(Ligeirinhas-Applicativo)

6.4 Necessidade de Pessoal

Para o funcionamento do nosso negócio, é importante termos uma equipe bem preparada e com funções bem definida para garantirmos agilidade e segurança nos atendimentos. O quadro de funcionários inicialmente contém 3 sócios estarão diretamente envolvidos na operação da empresa.

- ✓ **Angelo** – responsável pela parte administrativa e financeira;
- ✓ **Maria** – focada em marketing e comunicação;
- ✓ **Laila** – voltada à gestão de pessoas e relacionamento com as profissionais.

No espaço físico, os sócios da empresa atuarão presencialmente em escala de segunda a sexta-feira. Aos sábados, o trabalho será realizado em home office.

Profissionais de serviços (28 pessoas):

Serão contratadas, inicialmente, 28 profissionais autônomas, distribuídas igualmente entre as quatro especialidades oferecidas:

- 7 encanadoras
- 7 pintoras
- 7 montadoras de móveis
- 7 eletricitas

Essas profissionais atenderão aos chamados feitos pela plataforma, com atuação de segunda a domingo, das 08h às 20h, de acordo com a disponibilidade individual.

Profissional de TI (1 pessoa):

Responsável por garantir que o aplicativo e o sistema funcionem de forma estável, resolver possíveis falhas e manter a segurança digital. Também dará suporte técnico à equipe e às profissionais, quando necessário.

7 PLANO FINANCEIRO

O plano financeiro tem um papel muito importante em qualquer abertura de negócio, pois é através dele que temos uma perspectiva sobre a rentabilidade da empresa.

Serão detalhados os investimentos para o início da operação, os investimentos fixos necessários para a manutenção da empresa, o capital de giro e as estimativas de faturamento.

Com esses dados, é possível tomar decisões mais precisas e criar estratégias para que, ao longo do tempo, o negócio se torne lucrativo.

7.1 Estimativa dos Investimentos Fixos

DESCRIÇÃO	VALOR	OBSERVAÇÃO
Notebooks	R\$ 15.000,00	3 máquinas um para cada sócio
Móveis (cadeiras, mesas)	R\$5.000,00	
Total	R\$20.000,00	

Estes investimentos fixos são bens duráveis que serão utilizados ao longo do tempo em nossa empresa.

7.2 Capital de Giro

DESCRIÇÃO	VALOR	OBSERVAÇÃO
Aluguel	R\$1.200,00	Espaço Físico
Internet + Telefonia	R\$300,00	
Água + Energia	R\$450,00	
Hospedagem Aplicativo	R\$350,00	Armazenamento de dados.

Salário TI	R\$2.000,00	1 profissional responsável pela solução de instabilidade do App.
Marketing Digital	R\$1.500,00	
Outras despesas	R\$150,00	Custos de limpeza, material de escritório...
Total	R\$5.950,00	

A estimativa dos custos mensais necessários para manter a empresa em funcionamento, contemplando despesas fixas essenciais à operação é de R\$5950,00.

7.3 Investimentos Pré-Operacionais

Os custos pré-operacionais referem-se a todos os valores investidos antes da abertura da empresa, ou seja, durante a fase de planejamento, estruturação e do negócio.

Esse investimento inclui desenvolvimento do aplicativo, contratação de professores para treinamentos, reforma do espaço físico, compra de uniformes, e ações de marketing para o lançamento. O valor total estimado dos investimentos **pré-operacionais** é de **R\$ 128.330,00**, conforme detalhado na tabela:

DESCRIÇÃO	VALOR	OBSERVAÇÃO
Criação do Aplicativo	R\$80.000,00	Arquitetura do App
Publicar App Store Apple	R\$500,00	Taxa anual - recorrente
Google Play Store Android	R\$130,00	Pagamento único
Reforma Local	R\$15.000,00	Adaptação para os Treinamentos
Marketing Inicial	R\$10.000,00	Campanhas e Materiais

Uniforme	R\$2.700,00	Cada profissional receberá 2 camisas
Professores	R\$20.000,00	4 professores para treinamentos iniciais cada um recebendo R\$5.000,00.
TOTAL	R\$128.330,00	

7.4 Investimento Total

DESCRIÇÃO DOS INVESTIMENTOS	VALOR R\$	%
Investimentos Fixos - Quadro 7.1	R\$ 20.000,00	12,96%
Capital de Giro - Quadro 7.2	R\$ 5.900,00	3,85%
Pré-Operacionais	R\$ 128.330,00	83,21%
Total	R\$ 154.330,00	100%

Fonte de Recursos

FONTES DE RECURSOS	VALOR R\$	%
Recursos Próprios	R\$ 230.000,00	100%

Destes R\$230.000,00, serão utilizados 154.330,00 no primeiro momento, restando R\$75.670,00 para fins de emergência.

7.5 Estimativa do Faturamento Mensal

A estimativa de faturamento mensal foi elaborada com base em uma projeção ideal de atendimentos diários realizados por cada profissional da plataforma. Considera-se uma jornada de 4 horas diárias, de segunda a sexta-feira, com um valor médio de R\$ 65,00 por hora de serviço prestado.

A cada atendimento, o valor é dividido entre a profissional e a empresa, sendo 65% destinado à prestadora de serviço e 35% para a empresa. Em um mês,

espera-se que cada profissional realize cerca de **80 horas de atendimento**, totalizando um faturamento individual de **R\$ 3.3380,00** conforme demonstrado na tabela abaixo:

DESCRIÇÃO DO ATENIDMENTO DA PROFISSIONAL					
PROFISSIONAL	QNT. HORAS ATENDIMENTOS	VALOR	65% PROFISSIONAL	35% EMPRESA	
Atendimento	1	R\$ 65,00	R\$ 42,25	R\$ 22,75	
Estima-se por dia	4	R\$ 260,00	R\$ 169,00	R\$ 91,00	
1 Semana	20	R\$ 1.300,00	R\$ 845,00	R\$ 455,00	
2 Semanas	40	R\$ 2.600,00	R\$ 1.690,00	R\$ 910,00	
3 Semanas	60	R\$ 3.900,00	R\$ 2.535,00	R\$ 1.365,00	
4 Semanas	80	R\$ 5.200,00	R\$ 3.380,00	R\$ 1.820,00	

Considerando a presença de 7 profissionais em cada especialidade, estima-se que sejam realizadas, em média, 140 horas semanais de atendimento, resultando em aproximadamente 560 horas mensais por área.

NÚMERO DE PROFISSIONAIS	HORAS POR DIA	HORAS 1 SEMANA	2 SEMANAS	3 SEMANAS	4 SEMANAS
7	28	140	280	420	560

Tendo em vista a média de 560 horas mensais por profissão, estima-se que cada área gere um faturamento de aproximadamente **R\$ 23.660,00 por mês**. No total, somando as quatro áreas de atuação disponíveis na plataforma, o faturamento mensal esperado é de **R\$ 145.600,00**.

Desse valor total:

- **R\$ 94.640,00** (equivalente a 65%) são destinados às profissionais;
- **R\$ 50.960,00** (equivalente a 35%) representam à empresa.

VISÃO GERAL- 28 PROFISSIONAIS						
ATUAÇÃO	HORAS MENSAL	VALOR MÉDIO	TOTAL	65%PROFISSIONAL	35%EMPRESA	
ENCANADORA	560	R\$ 65,00	R\$ 36.400,00	R\$ 23.660,00	R\$ 12.740,00	
ELETRICISTA	560	R\$ 65,00	R\$ 36.400,00	R\$ 23.660,00	R\$ 12.740,00	
MONTADORA DE MÓVEIS	560	R\$ 65,00	R\$ 36.400,00	R\$ 23.660,00	R\$ 12.740,00	
PINTORA	560	R\$ 65,00	R\$ 36.400,00	R\$ 23.660,00	R\$ 12.740,00	
TOTAL	2240	R\$ 65,00	R\$ 145.600,00	R\$ 94.640,00	R\$ 50.960,00	

7.6 Estimativa dos Custos de Comercialização

A Ligeirinhas Serviços possui custos variáveis mensais diretamente ligados à comercialização dos serviços prestados. O principal deles é o pagamento de

impostos. Com um faturamento bruto mensal de R\$ 145.600,00, o valor estimado de tributos gira em torno de R\$ 21.000,00, o que representa aproximadamente **15,1% da receita total**. Esse valor contempla todos os encargos pagos dentro do regime do Simples Nacional, como ISS, INSS patronal, entre outros tributos aplicáveis à atividade de prestação de serviços.

Além dos impostos, também são considerados como custos de comercialização os investimentos em marketing digital, que totalizam cerca de R\$ 1.500,00 por mês, correspondendo a 1,2% da receita total.

7.7 Apuração do Custo dos Materiais CMV

A Empresa atua exclusivamente com prestações de serviços, não realizando a venda de produto físico.

Quanto as ferramentas utilizadas durante os atendimentos, são de responsabilidade da profissional, não sendo contabilizados como custos do negócio.

7.8 Estimativa dos Custos com Mão de Obra

A Ligeirinhas opera com um modelo de parceria com profissionais autônomos, que prestam serviços por meio da plataforma. A remuneração dessas profissionais corresponde a 65% do valor bruto ganho nos atendimentos.

Com uma estimativa de faturamento mensal de R\$ 145.600, o custo com mão de obra representa um total de R\$ 94.640 por mês, equivalendo a 65% do faturamento. Esses valores são pagos de forma proporcional à quantidade de horas trabalhadas por cada profissional.

Os 35% restantes ficam para a empresa, com o objetivo de cobrir as despesas operacionais e garantir o lucro do negócio.

Além desse repasse, a empresa conta com um profissional de TI responsável pela manutenção da plataforma, cujo valor mensal estimado para o

serviço é de R\$ 2.000. Enquanto isso, os sócios não terão retirada do pró-labore neste momento.

7.9 Estimativa dos custos fixos mensais

Os custos fixos operacionais correspondem às despesas mensais necessárias para manter a empresa em funcionamento, mesmo que não haja atendimentos. São gastos recorrentes, que independem do volume de serviços prestados, e que garantem a estrutura mínima para a operação do negócio.

A estimativa mensal dos principais custos fixos da Ligeirinha é de **R\$ 5.950,00**, conforme apresentado anteriormente no **item 7.2 – Capital de Giro**, abrangendo despesas como aluguel, internet, energia elétrica, marketing digital, manutenção da plataforma, entre outras.

7.10 Demonstrativo de Resultados – MENSAL

DESCRIÇÃO	VALOR
Receita Bruta	R\$145.600,00
- Comissão das Profissionais 65%	R\$94.640,00
Receita Líquida	R\$50.960
- Custos Fixo	R\$5.950
- Impostos	R\$21.000,00
Lucro Líquido	R\$24.010,00

7.11 Indicadores de Viabilidade

7.11.1 Ponto de Equilíbrio

O ponto de equilíbrio é um indicador financeiro essencial para a gestão de qualquer empresa, pois demonstra o valor mínimo de faturamento necessário para cobrir todos os custos e despesas, evitando prejuízos.

No caso da Ligeirinha, o cálculo do ponto de equilíbrio anual foi realizado com base nas estimativas de receita bruta, custos variáveis, custos fixos operacionais e impostos, a fim de identificar o faturamento necessário para que a empresa possa operar sem prejuízo.

Para o cálculo do ponto de equilíbrio da Ligeirinha, foram considerados os seguintes dados anuais:

- Receita bruta mensal: R\$ 145.600,00
- Receita bruta anual: $145.600 \times 12 = \mathbf{R\$ 1.747.200,00}$
- Custos variáveis mensais (65% da receita): **94.640,00**
- Custos variáveis anuais: $94.640 \times 12 = \mathbf{R\$ 1.135.680,00}$
- Custos fixos operacionais mensais: **R\$ 5.950,00**
- Custos fixos anuais: $5.950 \times 12 = \mathbf{R\$ 71.400,00}$
- Impostos anuais estimados: **R\$ 252.000,00**

Custo fixo total + impostos fixos anuais:

$$71.400 + 252.000 = \mathbf{R\$ 323.400,00}$$

Margem de Contribuição	Receita Total - Custos Variáveis	$1.747.200 - 1.135.680$	611.520	0,35
	Receita Total	1.747.200	1.747.200	

PE	Custos Fixos Total + Impostos	323.400	924.000
	Margem de Contribuição	0,35	

Portanto, a Ligeirinha precisa faturar aproximadamente R\$ 924.000,00 por ano para cobrir todos os seus custos fixos, variáveis e impostos, garantindo assim que a empresa opere sem prejuízo.

Esse valor foi projetado com base no plano de serviços que a empresa pretende oferecer, ou seja, considerando a quantidade de atendimentos mensais estimada, os valores cobrados por serviço, a divisão da receita entre a empresa e as profissionais, além de despesas administrativas e tributações envolvidas.

Caso a receita mensal fique abaixo do valor previsto, os impostos pagos também serão menores, já que é proporcionalmente sobre o faturamento real.

7.12.2 Lucratividade

A lucratividade é um indicador que mede o lucro líquida do negócio, representando o percentual que “sobra” após o pagamento de todos os custos, despesas e impostos.

Com base nos dados projetados:

Receita mensal estimada: R\$145.600 Lucro líquida mensal: R\$24.010,00

Multiplicado por 12 meses:

Receita anual: R\$1.747.200,00 Receita líquida anual: R\$288.120,00

LUCRATIVIDADE	288120×100	16,48%
	$1.747.200$	

Com a margem de 16,48% a Ligeirinhas apresenta um modelo de negócio viável e com potencial de crescimento atrativo.

7.12.3 Rentabilidade

A rentabilidade é um indicador que mede o retorno do lucro sobre o capital investido no negócio. Ela permite analisar se o investimento feito pelos sócios está sendo compensado financeiramente ao longo do tempo.

Com base nos dados da empresa

Lucro Líquido anual: R\$288.120,00

Investimento Total Inicial: R\$230.000,00

RENTABILIDADE	288.120×100	125,27%
	230.000	

Isso significa que, ao final do ano a empresa retorno aproximadamente 125,27% do valor investido. Esse índice demonstra que o negócio é altamente rentável.

7.12.4 Prazo de Retorno do Investimento

O prazo de retorno de investimento é um indicador que, mede a atratividade do negócio. Tem o papel de indica em quanto tempo a empresa recupera o valor total investido.

Com os dados da Ligeirinhas:

Investimento Total Inicial: R\$230.000,00

Lucro Líquido anual projetado: R\$288.120,00

RETORNO DO INVESTIMENTO	230.000	9,58
	288.120	

Em aproximadamente 10 meses e meio após o início das atividades, a empresa conseguirá recuperar o valor total investido.

8. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA – SWOT

A Ligeirinhas passou por uma análise estratégica para entender melhor seus pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças no mercado. Isso ajuda a pensar em formas de crescer com segurança, melhorar o que ainda precisa ser ajustado e se proteger de riscos.

FORÇAS	FRAQUEZAS
Modelo de negócio enxuto e com baixo custo	Desconhecimento do Público
Facilidade de uso no App e agilidade no serviço	Limitação Geográfica
Especialização no público feminino	Dependência do Marketing Digital para atração de clientes
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Tendência de digilitação e apps sob demanda	Concorrência com plataformas consolidadas
Valorização de iniciativas femininas e inclusivas	Resistência de parte do público a novos modelos de serviço
Expansão para outras regiões	Dificuldade em manter o mesmo nível de cuidado e atenção ao cliente em larga escala.

No Brasil, em 2023, as mulheres correspondiam a 45,1% das pessoas que moravam sozinhas, enquanto os homens representavam 54,9%. Observa-se ainda que, entre as mulheres em arranjos unipessoais, 55,0% tinham 60 anos ou mais, revelando um padrão etário distinto em relação aos homens. Esses dados reforçam o perfil de mulheres que vivem sozinhas, o que pode impactar diretamente na demanda por serviços com atendimento personalizado e seguro (IBGE, 2023).

9. CONSTRUÇÃO DE CENÁRIOS

Após a estruturação do plano de negócio da empresa, foi realizado uma simulação de diferentes cenários para que o negócio esteja preparado para tomar as iniciativas caso venham acontecer. A projeção considera um quadro fixo de 28 profissionais, com atendimentos em média de horas por dia, de segunda a sexta-feira, totalizando 2.240 mensais.

9.1 Cenário Pessimista – Queda de demanda

Neste cenário mais crítico, das 4 áreas de atuação (28 profissionais), duas enfrentam uma baixa procura pelos serviços oferecidos sendo 14 profissionais atendendo apenas 5 horas semanal. As outras 14 profissionais seguem com a jornada completa de 80hora/mês.

Total de horas realizadas mês:

- 14 profissionais x 80h = 1.120 horas
- 14 profissionais x 20h = 280 horas

Total: 1.400 horas/mês

Receita Mensal

1.140h x R\$65,00 = 91.000,00

Distribuição da Receita

- Profissionais 65%: R\$59.150,00
- Empresa 35%: R\$31.850,00

Impactos:

- Redução de R\$19.110, na receita da empresa em comparação ao projetado de R\$50.960;
- Insatisfação e desmotivação das profissionais;
- Menor capacidade de Reinvestimento no crescimento do negócio;

- Cada profissional que realizou apenas 20 horas no mês receberá R\$ 845,00, valor que pode não ser suficiente para mantê-las engajadas e disponíveis exclusivamente para a plataforma.

É importante destacar que, apesar da queda da receita, a estrutura de custos fixos da Ligeirinhas é de R\$5.950, o que proporciona resiliência operacional.

Ações Corretivas:

- Remanejamento das profissionais para áreas com maior procura;
- Promoções específicas para atrair clientes o primeiro uso;
- Investimento em Marketing direcionado para regiões com baixa demanda.

9.1.1 Cenário Otimista – Alta Procura e Expansão

Neste cenário, as estratégias de marketing têm um excelente desempenho, consolidando no mercado e se tornando referência de serviços domiciliares. A demanda cresce significativamente, possibilitando que as profissionais realizem em média 5 horas por dia útil. Com isso, cada profissional atinge 100 horas mensais, resultando um total de 2.800 horas/mês entre as 28 atendentes.

Receita Mensal

$2.800h \times R\$65,00 = 182.000,00$

Distribuição da Receita

Profissionais 65%: R\$118.300,00

Empresa 35%R\$ 63.700,00

Impactos Positivos: e Ações:

- Aumento de R\$12.740,00, na receita em comparação com o cenário base (R\$50.960);
- Profissionais mais satisfeitas e engajadas;

- Cada profissionais que realizou 100 horas no mês receberá R\$4.225,00, tornando a parceria atrativa;
- Possibilidade de expansão dos serviços para novos bairros;
- Contratação de novos profissionais.

10. COLETA DE DADOS

Com o objetivo de compreender as dores, preferências e percepções do público-alvo da Ligeirinhas Serviços, foi aplicada uma pesquisa online com mulheres moradoras da zona sul de São Paulo. O formulário contou com perguntas fechadas, voltadas à experiência com serviços residenciais e à aceitação de profissionais mulheres na área.

Principais Resultados

1. Você já sentiu que algum serviço em sua casa foi mal executado por você ser mulher?

- **57,1%** responderam “**sim**”, indicando que sentiram que o atendimento foi desvalorizado ou feito de forma negligente por serem mulheres.
- **28,6%** disseram “**não**”.
- **14,3%** responderam “**talvez**”.

Esse resultado revela uma percepção significativa de desrespeito ou discriminação durante a prestação de serviços residenciais, reforçando a importância de oferecer um atendimento humanizado e empático ao público feminino.

2. Você já enfrentou situações constrangedoras, como cantadas, olhares ou insinuações de interesse pessoal, durante um atendimento em sua residência?

- **42,9%** afirmaram “**sim**”, já tendo passado por esse tipo de situação.
- **47,6%** disseram “**não**”.
- **9,5%** marcaram “**talvez**”.

Mais de 40% das participantes já sofreram algum tipo de constrangimento, o que demonstra a necessidade de um serviço que priorize o respeito, a segurança e a confiança na relação entre profissional e cliente.

3. Quais desses serviços você contrataria de uma profissional mulher?

- **85,7%** responderam que contratariam **todas as opções** oferecidas (eletricista, montadora de móveis, encanadora e pintora).
- **9,5%** apontaram apenas **montadora de móveis**.
- **9,5%** indicaram **eletricista**.
- **0%** selecionaram apenas **encanadora** ou **pintora**.

A grande maioria das entrevistadas demonstra abertura e confiança na contratação de mulheres para serviços residenciais, validando a proposta da Ligeirinhas de atuar com mão de obra exclusivamente feminina, treinada e especializada.

A pesquisa ficou em aberto em abril/25 até junho/25.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho permitiu uma reflexão aprofundada sobre os desafios enfrentados por mulheres ao contratar serviços de manutenção residencial, evidenciando a necessidade de um modelo de negócio mais sensível às especificidades desse público. A proposta da Ligeirinhas surgiu justamente como uma resposta prática e inovadora a esse problema, ao oferecer uma empresa especializada em serviços técnicos domiciliares, executados exclusivamente por mulheres e voltados ao atendimento de outras mulheres.

A pesquisa qualitativa e quantitativa aplicada às residentes da zona sul de São Paulo foi essencial para embasar o desenvolvimento da proposta. Por meio de um questionário online, foi possível compreender experiências reais vividas por mulheres ao lidarem com prestadores de serviço do sexo masculino. Os dados revelaram que 51,1% das respondentes já sentiram que o serviço foi mal executado pelo simples fato de serem mulheres, enquanto 42,9% passaram por situações constrangedoras. Além disso, 85% afirmaram que contratariam mulheres para realizar qualquer tipo de reparo domiciliar — resultado que reforça a aceitação e o potencial do modelo proposto.

A partir desses dados, confirma-se que o problema central do estudo a falta de segurança, empatia e profissionalismo no atendimento às mulheres é real, frequente e impacta diretamente no bem-estar das consumidoras. Dessa forma, o modelo de negócio apresentado não apenas se mostra economicamente viável, como também socialmente relevante. Ele atende a uma demanda concreta do mercado, promove o protagonismo feminino no setor de serviços e contribui para a transformação das relações de consumo e trabalho com base em ética, respeito e excelência profissional.

Conclui-se, portanto, que a Ligeirinha representa uma solução estratégica para um mercado ainda carente de iniciativas voltadas ao público feminino. Além de oferecer um serviço técnico de qualidade, o projeto fortalece o empreendedorismo feminino e propõe um ambiente de trabalho mais seguro, acolhedor e inclusivo para todas as envolvidas.

REFERÊNCIAS

SEBRAE. *GEM - Global Entrepreneurship Monitor: relatório executivo Brasil 2023.* Disponível em: <https://agenciasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/05/gem-brasileiros-abr-2023.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2025.

DATASEBRAE. *Relatório executivo Brasil 2024/2025.* Disponível em: <https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2025/03/Brasil-RE-2024-2025-VF.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2025.

ENDEAVOR. *Portal Endeavor Brasil.* Disponível em: <https://endeavor.org.br/>. Acesso em: 30 mar. 2025.

CONTABILIZEI. *Motivos para empreender em São Paulo (SP).* Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/motivos-para-empreender-em-sao-paulo-sp>. Acesso em: 30 mar. 2025.

IBGE. *Censo Demográfico 2022: panorama.* Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 2 abr. 2025.

GOVERNO FEDERAL. *Panorama do empreendedorismo feminino no Brasil.* Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/elas-empreeendem/panorama-do-empreendedorismo-feminino-no-brasil/estudo-do-empreendedorismo-feminino.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2025.

SEBRAE. *Infográfico Sebrae Delas: Empreendedorismo feminino.* Disponível em: https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Empreendedorismo%20Feminino/Infografico_Sebrae_Delas.pdf. Acesso em: 2 abr. 2025.