

CENTRO PAULA SOUZA
PEI E. E. ÁLVARO DE SOUZA VIEIRA
ETEC PROFESSORA MARIA CRISTINA MEDEIROS
Ensino Técnico Integrado ao Ensino Médio

Adrielly Queiroz Santos
Maria Eduarda dos Santos Silva
Ryan Anastácio dos Santos

Duna Services Assessoria e Consultoria

Ribeirão Pires

2024

Adrielly Queiroz Santos

Maria Eduarda dos Santos Silva

Ryan Anastácio dos Santos

Duna Services Assessoria e Consultoria

Trabalho de conclusão anual apresentado ao Centro Paula Souza e em conjunto com a PEI E.E Álvaro de Souza Vieira, como requisito para o recebimento de técnico em administração. Orientador: Professor Mestre Eduardo Gomes Camacho

Ribeirão Pires – SP

2024

Adrielly Queiroz Santos

Maria Eduarda dos Santos Silva

Ryan Anastácio dos Santos

Duna Services Assessoria e Consultoria

Trabalho de conclusão anual apresentado ao Centro Paula Souza e em conjunto com a PEI E.E Álvaro de Souza Vieira, como requisito para o recebimento de técnico em administração. Orientador: Professor Mestre Eduardo Gomes Camacho

Aprovado em ____ de _____ de 2024

BANCA EXAMINADORA

Professor Mestre Eduardo Gomes Camacho

Orientador

Professora Mestre Simone Aparecida Torres de Souza Cunegundes

Examinadora

Professora Mestre Aline Cristina Dias

Examinadora

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à Simone Cunegundes, que esteve conosco de maneira inspiradora desde o 1º ano do ensino médio. Sua sabedoria e conhecimento, tão brilhantes quanto seus cachinhos dourados, sempre iluminaram nossos caminhos. Seu carisma, simpatia e carinho por todos ao seu redor foram essenciais em nossa jornada.

Agradeço também ao Professor Douglas, que nos acompanhou durante esses últimos três anos. Seu jeito único de explicar matérias complexas, combinado com suas curiosidades e sua voz inconfundível, deixou uma marca indelével em nossas vidas.

Por fim, uma menção especial à Professora Luana Cordeiro. Nós, da Duna, temos plena consciência de que este projeto não teria alcançado o que é hoje sem sua ajuda. Sem suas preocupações, cismas e acolhedores conselhos foram fundamentais para nosso crescimento.

Obrigado a todos por tornarem esta jornada tão memorável.

AGRADECIMENTOS

É com extrema gratidão e honra que viemos aqui agradecer a todos aqueles que acompanharam e contribuíram significativamente para o término desse Trabalho de Conclusão de Curso.

O máximo de agradecimento aos nossos amigos de sala, que sempre estiveram ali em todas as nossas dúvidas e descrenças, aos nossos professores, onde muitos agora estão nas lembranças de risadas da sala de aula e em fotos guardadas em nossos celulares e em nossos pais que por baixo de muito sol escaldante, fizeram chegarmos até aqui, na sombra.

E, obviamente, a nós mesmos. Por mais de tudo ruim que houvesse, faríamos tudo novamente para continuar ao lado da nossa equipe Duna Services.

*“A inclusão acontece quando se
aprende com as diferenças e não
com as igualdades”*

- Paulo Freire

RESUMO

O presente trabalho tem como intuito apresentar a empresa Duna Services, uma agência de assessoria e consultoria para a inclusão de PCDs e neuro diversidade em estabelecimentos e organizações trabalhistas. Através de pesquisas realizadas pela equipe de desenvolvimento da Duna, surgiu-se a urgência de olharmos para a invisibilidade e discriminação que pessoas com necessidades especiais passam no dia a dia. A Duna trabalha com a prestação de serviços como treinamentos especializados, consultoria de ambientes empresariais e modificações estruturais. Nossas ações têm meios diretos para o combate do capacitismo, com as mudanças da sociedade e a responsabilidade de novas adaptações.

Palavras-Chaves: Assessoria; Consultoria; Inclusão; Acessibilidade; Prestação de Serviços; PCDs; Neuro diversidade.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to present the company Duna Services, an advisory and consulting agency for the inclusion of people with disabilities and neurodiversity in workplaces and organizations. Through research carried out by Duna's development team, the urgent need arose to look at the invisibility and discrimination that people with special needs experience on a daily basis. Duna works to provide services such as specialized training, business environment consultancy and structural modifications. Our actions have direct means of combating ableism, with changes in society and the responsibility for new adaptations.

Keywords: Advisory; Consulting; Inclusion; Accessibility; Service Provision; PCDs; Neurodiversity.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Missão, Visão e Valores	29
Figura 2- Ciclo PDCA	37
Figura 3- Diagrama de Ishikawa	38
Figura 4- Junta Comercial	45
Figura 5- Análise SWOT	57
Figura 6- Preço, Praça, Produto e Promoção	73
Figura 7- Site	75
Figura 8- Organograma Duna.....	79
Figura 9- Fluxograma	91
Figura 10- Nota Fiscal	102
Figura 11- Exemplo de Fatura	104

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Público-alvo	65
Gráfico 2- Público- Alvo	66
Gráfico 3- Público- Alvo	66
Gráfico 4- Proporção de Tipos de Empresas no Grande ABC.....	71

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Dados dos Empreendedores	25
Tabela 2- Sócios e Quotas.....	27
Tabela 3- Programação de Treinamento.....	83
Tabela 4- Programação de Treinamento.....	84
Tabela 5-Programa de Treinamento	84
Tabela 6- Programa de Treinamento	85
Tabela 7- Programa de Treinamento	85
Tabela 8- Material de Consumo	95
Tabela 9- Processo de Estocagem	106
Tabela 10- Investimentos Fixos	107
Tabela 12- Capital de Giro	108
Tabela 13- Investimentos Pré-Operacional.....	108
Tabela 14- Investimento Totais	109
Tabela 15- Previsão de Vendas	109
Tabela 16- Custos de Comercialização	110
Tabela 17- Custos Fixos Operacionais	111
Tabela 18- Custos de Mão de Obra	111
Tabela 19- Custos com Depreciação	112
Tabela 20- Demonstrativos de Resultados	112
Tabela 21- Balanço Patrimonial	113
Tabela 22- Ponto de Equilíbrio.....	113
Tabela 23- Rentabilidade	114
Tabela 25- Lucratividade.....	114
Tabela 27- Prazo de Retorno do Investimento.....	115

LISTA DE ABREVIACÕES

- (TEA)- Transtorno do Espectro Autista
- CIPA- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- CLT- Consolidação das Leis do Trabalho
- CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
- COFINS-Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
- CONADE- Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência
- CSLL-Contribuição Social sobre o Lucro Líquido
- DBE- Documento Básico de Entrada
- EIRELI- Empresa Individual de Responsabilidade Limitada
- EPP- Empresa Pequeno Porte
- ERP- Enterprise Resource Planning
- ERP- Planejamento dos Recursos da Empresa
- FCN1 e FCN2- Fichas de Cadastro Nacional
- FCPJ- Ficha Cadastral de Pessoa Jurídica
- FCS- Fatores críticos de sucesso
- FGTS- Fundo de Garantia do Tempo Trabalho
- FGV- Fundação Getúlio Vargas
- GFIP- Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e
Informações à Previdência Social
- ICMS-Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços
- IGP-M- Índice Geral de Preços — Mercado
- INSS- Instituto Nacional do Seguro Social
- IRPJ- Imposto de Renda Pessoa Jurídica
- ISO- International Standardization Organization

ISS- Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza

LTDA- Sociedade Limitada

ME- Microempresa

MEI- Microempreendedor Individual

NRs- Normas Regulamentadoras

ONGs- Organizações não governamentais

PCDs- Pessoa com deficiência

PDCA- Plano, Fazer, Checar, Agir

PIS-Programa de Integração Social

PPCI- Plano de Prevenção e Combate a Incêndios

QSA-Quadro de Sócios e Acionistas

RH- Recursos Humanos

SEBRAE- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

TI- Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	20
1.1.	Justificativa	21
1.2.	Pergunta de pesquisa	22
1.3.	Objetivos Gerais e Específicos.....	22
1.4.	Hipóteses	23
2.	SUMÁRIO EXECUTIVO	25
2.1.	Dados dos Empreendedores.....	25
2.2.	Atribuição de cargos dos empreendedores	25
2.3.	Dados do Empreendimento.....	26
2.4.	Forma Jurídica	26
2.5.	Enquadramento Tributário	26
2.6.	Capital Social	27
2.7.	Fonte De Recursos	27
3.	ASPECTOS ESTRATÉGICOS	29
3.1.	Negócio	29
3.2.	Missão	29
3.3.	Visão	30
3.4.	Valores	30
3.5.	Fatores Críticos de Sucesso	30
3.5.1.	Conhecimento do nicho	31
3.5.2.	Relações Estabelecidas com os fornecedores	31
3.5.3.	Canais de comunicação.....	31
3.5.4.	Gestão de preços.....	32
3.6.	Riscos Identificados	32
3.7.	Metas e Indicadores	33
3.8.	Ferramentas para controle de qualidade.....	34

3.8.1.	5S.....	35
3.8.2.	P.D.C.A	37
3.8.3.	Gráfico Ishikawa	38
3.9.	Análise Macro ambiental	39
3.9.1.	Aspectos Econômicos Ambientais	40
3.9.2.	Aspectos sociais, Culturais e Tecnológicos.....	41
3.9.3.	Aspectos Legais.....	42
3.10.	Ambiente Competitivo	54
3.10.1.	Concorrentes	55
3.10.2.	Cavi Acessibilidade	55
3.10.3.	Specialisterne	55
3.10.4.	Fornecedores.....	56
3.10.5.	Inovação Aplicada.....	56
3.11.	Análise SWOT	56
4.	PLANO DE MARKETING	58
4.1.	Definição de Produto	58
4.1.1.	Classificação do Produto	58
4.1.2.	Qualidade.....	59
4.1.3.	Nome da Marca	63
4.1.4.	Serviços de Apoio	63
4.2.	Público-alvo.....	64
4.3.	Comportamento do consumidor	67
4.3.1.	Identificação dos interesses e comportamento dos clientes	68
4.4.	Segmentação de mercado	68
4.5.	Determinação do nível de demanda.....	70
4.6.	Composto de marketing	72
4.6.1.	Praça.....	73
4.6.2.	Preço.....	74

4.6.3.	Promoção.....	74
4.6.4.	Site.....	75
5.	PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	77
5.1.	Objetivo da Área.....	77
5.2.	Organograma Funcional.....	78
5.3.	Recrutamento.....	79
5.3.1.	Recrutamento Interno	79
5.3.2.	Recrutamento Externo	80
5.4.	Atração.....	80
5.5.	Seleção	80
5.6.	Plano de Cargos e Salários.....	81
5.6.1.	Salários e Remunerações.....	81
5.6.2.	Benefícios	81
5.7.	Admissão.....	81
5.7.1.	Contrato de Experiência.....	81
5.8.	Desligamento	82
5.8.1.	Demissão Sem Justa Causa.....	82
5.8.2.	Demissão Por Justa Causa.....	82
5.9.	Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas	82
5.9.1.	Programa de Treinamento	83
5.10.	Aplicando Pessoas.....	86
5.11.	Plano de Carreira	86
5.12.	Segurança no Trabalho	86
5.13.	Normas Regulamentadoras.....	86
5.14.	Monitorando Pessoas.....	87
5.15.	Comunicação Interna	87
5.16.	Motivação na Empresa.....	87
5.17.	Normas Internas da Empresa.....	87

5.18.	Clima Organizacional	88
5.19.	Gestão de Conflitos	88
6.	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	89
6.1.	Objetivo da Área.....	90
6.2.	Fluxograma	90
6.3.	Controle de qualidade	91
7.	LOGÍSTICA	92
7.1.	Objetivos da Área	92
7.2.	Compras.....	93
7.2.1.	Sistema de Compras.....	93
7.3.	Fornecedores	96
7.4.	Cotações	97
7.5.	Recebimento	99
7.5.1.	Procedimento	100
7.5.2.	Nota Fiscal	101
7.6.	Duplicata	105
7.7.	Estocagem	106
8.	PLANO FINANCEIRO	107
8.1.	Investimentos Fixos.....	107
8.2.	Capital de Giro	108
8.3.	Investimentos Pré-Operacionais	108
8.4.	Investimento Total	109
8.5.	Previsão de Vendas	109
8.6.	Custos	110
8.6.1.	Custos de Comercialização	110
8.6.2.	Custos Fixos Operacionais Mensais	110
8.7.	Demonstrativo de Resultados	112
8.8.	Balanço patrimonial.....	113

8.9.	Ponto Equilíbrio	113
8.10.	Rentabilidade	114
8.11.	Lucratividade	114
8.12.	Prazo de retorno do Investimento	114
9.	GESTÃO AMBIENTAL.....	116
9.1.	Benefícios da Gestão Ambiental	116
9.2.	Posicionamento da Empresa.....	116
9.3.	Princípios de Gestão Ambiental da Duna Services	116
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	118
11.	REFERÊNCIAS.....	119

1. INTRODUÇÃO

No cenário atual, a inclusão e a acessibilidade surgem como aspectos essenciais para a construção de uma sociedade mais equitativa e justa. No Brasil, cerca de 18,9 milhões de indivíduos têm algum tipo de deficiência documentada, o que corresponde a aproximadamente 8,9% da população, de acordo com dados do IBGE de 2022. Desse conjunto, aproximadamente 4 milhões de brasileiros se enquadram no Transtorno do Espectro Autista (TEA), enfatizando a importância de adaptar os ambientes sociais e corporativos para acolher essa população.

No Brasil, várias leis asseguram a acessibilidade, como a Lei 10.048, que garante prioridade no atendimento a pessoas com deficiência, e a Lei 10.098, que define diretrizes para a promoção da acessibilidade em locais públicos e privados. Também é importante mencionar a Lei 12.764, que estabelece que indivíduos com TEA são tratados como pessoas com deficiência para todos os fins jurídicos. Apesar de existir uma estrutura legal sólida, muitos locais ainda enfrentam obstáculos na aplicação eficaz de medidas de acessibilidade. Frequentemente, isso ocorre devido à ausência de conhecimento especializado, recursos ou planejamento apropriado.

Neste cenário, a Duna, uma assessoria especializada em acessibilidade, se sobressai ao propor soluções para empresas que procuram se ajustar às normas e diretrizes de inclusão. Trabalhando de maneira individualizada, a companhia contrata serviços de profissionais qualificados para tornar os espaços acessíveis, sejam eles públicos ou privados, auxiliando na construção de uma sociedade mais inclusiva e no êxito dos negócios que aderem a essa causa.

A importância da acessibilidade para as organizações vai além do simples atendimento à legislação em vigor. Estudos sugerem que o investimento em acessibilidade pode gerar retornos consideráveis, tanto em termos de receita quanto de reputação. Uma pesquisa realizada pelo Sebrae-SP em 2012 mostrou que as empresas que implementam práticas acessíveis têm a capacidade de incrementar suas vendas em até 40%. Isso acontece porque, ao personalizar seus serviços e produtos, essas companhias tornam-se mais apelativas para um público que, frequentemente, encontra obstáculos para consumir e participar ativamente da economia.

Portanto, a acessibilidade e a inclusão não devem ser consideradas um encargo ou uma exigência legal, mas sim como uma chance de desenvolvimento e inovação para as organizações. Ao servir como parceira na execução dessas alterações, a Duna contribui diretamente para a formação de um mercado mais acessível e inclusivo. Portanto, o objetivo deste estudo é investigar como a acessibilidade pode ser uma vantagem competitiva para as empresas e como a Duna tem desempenhado um papel crucial ao fornecer soluções personalizadas, terceirizando a mão de obra necessária para a adaptação dos ambientes de negócios.

1.1. Justificativa

No Brasil, a taxa de analfabetismo para pessoas com deficiência é de 19,5%, enquanto entre as pessoas sem deficiência a porcentagem diminui para 4,1% (Gov.br 2022). Se é notável essa diferença devido ao fato de toda sociedade ser extremamente, e somente, adaptada para pessoas que não possuem necessidades físicas e intelectuais específicas, e não são constantemente desacreditadas de suas capacidades.

Isso está incluso também na falta de profissionais qualificados para a comunicação e ensinamentos com o aluno deficiente. Comprometendo seu potencial de aprendizado escolar e de promover habilidades de conversa, desencadeando uma bola de neve social que resulta no isolamento, desemprego e preconceito enraizado.

O mercado de trabalho está cada dia mais amplo e necessita de inovação, visibilidade, destaque e mão de obra ativa, enquanto c e neuro-divergentes estão constantemente lutando por oportunidades no mercado de trabalho, para garantir sua independência financeira e ir contra estereótipos de incapazes.

Mesmo com leis tentando garantir a inserção de PCDs nas empresas, é visto com frequência a discriminação e baixa porcentagem deles nos locais de trabalho. Seja a exclusão arquitetonicamente ou até de preparo profissional e empático daqueles que não possuem nenhuma necessidade física e intelectual.

A Duna oferece assistência e assessoria para empresas que queiram ser exemplos de inclusão e integração no contexto de pessoas com deficiência e neuro divergência.

O serviço de assessoria da Duna tem como objetivo responsabilizar-se pela participação de PCDs plenamente na sociedade. Através de oportunidades de emprego justas e remuneração adequada, os PCDs podem não apenas sustentar suas próprias necessidades, mas também contribuir ativamente para a economia. Além disso, a inclusão financeira das PCDs beneficia as empresas, pois promove a diversidade e a inclusão, resultando em equipes mais criativas, inovadoras e produtivas.

1.2. Pergunta de pesquisa

A inclusão de PCD em estabelecimentos em gerais é uma forma de promover a igualdade de oportunidades e de combater a discriminação. Ao criar uma agência de assessoria social para a inclusão de PCD, a empresa contribui para a promoção da inclusão social e da diversidade. No caso de cafeterias e farmácias, é importante que esses estabelecimentos ofereçam condições de acessibilidade para que as pessoas com determinadas necessidades possam usufruir dos seus serviços de forma plena. Isso inclui desde rampas de acesso e banheiros adaptados até cardápios em braille e utensílios de mesa adaptados. Este é o momento em que a DUNA entra em prática ao recorrer aos estabelecimentos oferecendo diversos recursos e avisos para calhar de vir acontecer a mudança.

Desta forma nossa empresa busca responder essa pergunta. Quais as dificuldades e oportunidades que uma empresa de assessoria para pessoas com necessidades especiais pode encontrar?

1.3. Objetivos Gerais e Específicos

A Duna Services é uma acessória social que busca promover a igualdade em estabelecimentos públicos e privado, para pessoas PCDS ou que portam algum tipo de Neuro divergência.

Objetivos Específicos: Para a abertura do Dunas Services poderemos usar diversos métodos: Elaboração de um Plano de Negócios abrangente, cujo objetivo primordial seja promover a igualdade e inclusão em ambientes públicos e privados, destacando as estratégias necessárias para a implementação eficaz desses princípios.

Constituição de uma pessoa jurídica: visando estabelecer uma estrutura legal sólida para o Dunas Services, e em seguida, buscar meios eficazes de captação de recursos para o investimento inicial necessário à realização dos objetivos propostos.

Elaboração de um Plano de Captação de Recursos: Desenvolver um plano detalhado que inclua estratégias de financiamento, como investidores privados, crowdfunding (Financiamento Coletivo) que seria o financiamento de uma iniciativa a partir da colaboração de uma comunidade de pessoas que investem recursos financeiros, empréstimos bancários e subsídios governamentais, visando obter os recursos financeiros necessários para a constituição e operação inicial do Dunas Services.

Desenvolvimento de um plano abrangente de adaptação e acessibilidade dos estabelecimentos comerciais, levando em consideração as demandas específicas das pessoas com deficiência, com o propósito de tornar os ambientes mais inclusivos e acessíveis a todos os públicos.

Elaboração de um Modelo Canvas e análise SWOT detalhados: a fim de identificar e compreender as fraquezas, fortalezas, oportunidades e ameaças que possam influenciar o desenvolvimento e o sucesso do Dunas Services, proporcionando uma base sólida para tomadas de decisão estratégicas.

Implementação de programas de treinamento: especializados para capacitar profissionais no atendimento a pessoas neuro divergentes, com o intuito de promover uma cultura de acolhimento e compreensão, garantindo assim um ambiente inclusivo e respeitoso em todas as interações.

1.4. Hipóteses

Falta de Adesão por Parte das Empresas Parceiras: A resistência à adoção de práticas inclusivas por parte das empresas parceiras pode surgir devido a preocupações financeiras ou operacionais, levando a uma possível falta de apoio para implementação de projetos.

Barreiras Legais ou Regulatórias: Possíveis barreiras legais ou regulatórias podem surgir, impedindo a implementação eficaz de modificações inclusivas, exigindo uma cuidadosa consideração das leis e regulamentos pertinentes.

Dificuldades na Sensibilização da Comunidade: A falta de conscientização na comunidade pode representar um desafio significativo, exigindo esforços contínuos para educar e sensibilizar sobre a importância da inclusão e das modificações propostas.

Instabilidade Econômica Global ou Local Mudanças na estabilidade econômica, tanto global quanto local, podem afetar adversamente o financiamento disponível para a assessoria social Duna, resultando em restrições orçamentárias e dificuldades na implementação de projetos inclusivos.

Desafios na Avaliação de Impacto: A avaliação precisa do impacto das modificações inclusivas pode representar um desafio, dificultando a demonstração efetiva do valor proporcionado aos clientes e parceiros da Duna.

Desafios na Personalização de Soluções: A adaptação de soluções inclusivas para atender às necessidades únicas de diversos ambientes pode apresentar desafios, potencialmente resultando em atrasos na execução dos projetos.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

2.1. Dados dos Empreendedores

Em seguida consta os dados em tabela dos fundadores da Duna Services

Tabela 1- Dados dos Empreendedores

Nome Completo	Data de Nascimento	Cargo
Maria Eduarda dos Santos Silva	30/05/2007	Diretora Administrativa
Ryan Anastasio dos Santos	02/11/2006	Diretor Financeiro
Adrielly Queiroz Santos	22/04/2007	Diretora de Marketing

Autoria: Duna Services, 2024

2.2. Atribuição de cargos dos empreendedores

Na estrutura organizacional da empresa Duna, a divisão de cargos reflete a expertise e as responsabilidades específicas de cada sócio, garantindo uma gestão eficiente e focada.

Maria Eduarda dos Santos Silva ocupa o cargo de Diretora Administrativa. Sua função é essencial para a organização, uma vez que ela é responsável pela supervisão das operações diárias da empresa, gestão de recursos humanos, e implementação de processos administrativos que asseguram a eficiência e o bom funcionamento da Duna.

Ryan Anastásio dos Santos é o Diretor Financeiro da Duna. Ele gerencia todas as questões financeiras da empresa, incluindo a elaboração de orçamentos, a supervisão das finanças e a análise de relatórios financeiros. Sua função é crucial para garantir a saúde financeira da empresa e para a tomada de decisões estratégicas com base em dados financeiros precisos.

Adrielly Queiroz Santos atua como Diretora de Marketing. Ela é responsável pelo desenvolvimento e execução das estratégias de marketing da Duna, visando promover a empresa e aumentar sua visibilidade no mercado. Seu papel inclui a criação de campanhas publicitárias, gerenciamento de redes sociais e análise de tendências de mercado para atrair e engajar clientes.

Juntas, essas atribuições garantem que a Duna não apenas atenda às necessidades de pessoas neuro-divergentes e com deficiência, mas também se destaque como uma assessoria e consultoria acessível e eficaz.

2.3. Dados do Empreendimento

A Duna Serviços é uma agência de assessoria social para a inclusão de pessoas PCDs e Neuro-divergentes em ambientes básicos, como cafeterias, farmácias e ambientes em geral, seja na parte de trabalho ou como clientes. A Duna preza pela acessibilidade e aptidão desses locais públicos, com pessoas que portam algum tipo de necessidade especial.

2.4. Forma Jurídica

A Duna, uma empresa de assessoria social, busca formalizar-se como uma sociedade empresária limitada sob o regime tributário do Simples Nacional. A estruturação segue as diretrizes da Lei Complementar nº 123/2006, que institui o Simples Nacional para microempresas e empresas de pequeno porte. Esta legislação proporciona benefícios fiscais e simplificação administrativa, alinhando-se aos objetivos da Duna de promover um ambiente inclusivo e socialmente responsável.

2.5. Enquadramento Tributário

A Duna se estabelece como uma Empresa de Pequeno Porte que é abreviada como EPP, e para estabelecer-se nesse grupo, a empresa deve ter faturamento entre R\$ 360 mil e R \$ 4,8 milhões. Além da receita bruta anual, o número de funcionários é outra característica dos EPPs.

2.6. Capital Social

O investimento inicial estimado para a constituição da empresa é de no mínimo R\$150.000,00 por sócio. Esse montante abrange despesas como a taxa de abertura do CNPJ, os custos fiscais associados à junta comercial e certificado digital, registro da marca, aquisição de equipamentos iniciais e a implementação da infraestrutura necessária.

Tabela 2- Sócios e Quotas

Sócios	Quotas	Valor
Ryan Anastácio	33,33%	R\$ 50.000,00
Maria Eduarda	33,33%	R\$ 50.000,00
Adrielly Queiroz	33,33%	R\$ 50.000,00
Total:	100%	R\$ 150.000,00

Autoria: Duna Services, 2024

2.7. Fonte De Recursos

Segundo Equipe editorial de Conceito de (2012) “os recursos financeiros são os ativos que têm algum grau de liquidez. O dinheiro em numerário, os créditos, os depósitos em entidades financeiras (bancos, por exemplo), as divisas e as posses em ações e em bônus fazem parte dos chamados recursos financeiros”.

Quando se trata da Duna, inicialmente, a empresa utiliza recursos do próprio capital social, provenientes dos investimentos de cada um dos sócios. No entanto, para ampliar suas operações e gerar mais recursos, a Duna adota estratégias inteligentes, como a prestação de serviços a estabelecimentos públicos e privados.

A Duna diferencia seus serviços em diferentes pacotes, começando pelos mais simples e avançando para os mais específicos, como, por exemplo, oferecendo treinamentos ou implementando mudanças estruturais. Adaptando os de acordo com as necessidades específicas do público-alvo de seus clientes. Essa abordagem

permite que a Duna atenda a uma variedade de demandas e expanda suas fontes de receita de maneira eficiente e sustentável.

Ao oferecer serviços personalizados e adaptáveis, a Duna fortalece sua posição no mercado, amplia sua base de clientes e, conseqüentemente, aumenta seus recursos financeiros. Esse ciclo de inovação e adaptação contínua permite que a Duna cresça de forma sólida e consistente, tornando-se uma referência no setor em que atua.

3. ASPECTOS ESTRATÉGICOS

Figura 1- Missão, Visão e Valores



Autoria: Duna Services, 2024

3.1. Negócio

A Duna Services é uma assessoria que promove a inclusão de pessoas PCDs e Neuro-divergentes em ambientes comuns, oferecendo diferentes pacotes de serviços adaptados às necessidades específicas de cada cliente, o que permite atender diversas demandas de forma eficiente e sustentável.

3.2. Missão

A missão da Duna é facilitar a inclusão de pessoas com deficiência (PCDs) e neuro divergentes nos ambientes em geral, especialmente em espaços básicos, como cafeterias e farmácias, tanto como colaboradores quanto como clientes. Buscamos levar a acessibilidade e a adaptação desses locais públicos e privados, promovendo

a igualdade social de oportunidades e respeitando os direitos humanos e as legislações pertinentes.

3.3. Visão

Nosso objetivo é ajudar a formar uma sociedade mais inclusiva, assegurando que todos, independentemente de suas características ou desafios, participem da sociedade de uma forma equitativa. Almejamos ser reconhecidos como um ponto de referência no ramo da inclusão social e na defesa dos direitos das pessoas com deficiências e neuro diversidade em suas rotinas diárias.

3.4. Valores

Inclusão: Defendemos a participação de todos, independentemente de suas limitações, em uma sociedade equitativa, com igualdade de oportunidades para todas as pessoas, independentemente de suas habilidades ou características.

Acessibilidade: Comprometemo-nos a assegurar que ambientes públicos e privados sejam acessíveis e adaptados para atender às necessidades de todos.

Respeito: Valorizamos a diversidade e promovemos o respeito mútuo entre todas as pessoas, sem qualquer forma de discriminação.

Ética: Pautamos nosso trabalho pelos mais elevados padrões éticos em todas as nossas interações e operações, priorizando a integridade e a transparência.

3.5. Fatores Críticos de Sucesso

“Fatores críticos de sucesso (FCS) são elementos essenciais para atender aos objetivos de cada organização e são determinados de acordo com as condições temporárias do ambiente. O conceito foi definido pela primeira vez por John F. Rockart em 1979 com o objetivo de aperfeiçoar o processo de gestão das empresas e ajudá-las a alcançar as metas mais importantes para seu modelo de negócios.”

Rockart, John F, entenda os principais fatores críticos de sucesso de seu negócio e como defini-los São Paulo, 1979

3.5.1. Conhecimento do nicho

É essencial lembrar que as pessoas com deficiência (PCDs) e neuro divergentes possuem uma abrangente lista de habilidades e talentos únicos, que muitas vezes são subestimados ou negligenciados pela sociedade. Ao realizarmos uma pesquisa e compreensão aprofundada de suas necessidades, podemos criar serviços mais inclusivos e acessíveis, que atendam verdadeiramente às suas expectativas. Além disso, ao valorizarmos suas preferências e limitações, assim buscando promover um ambiente mais acolhedor e respeitoso para todos. Sendo empatia e a conscientização, essenciais para garantir que as pessoas PCDs e neuro divergentes sejam ouvidas e consideradas em todas as partes da vida.

3.5.2. Relações Estabelecidas com os fornecedores

A Duna busca desenvolver parcerias estratégicas com fornecedores que compartilham os valores de inclusão e acessibilidade. Garantindo que os fornecedores estejam alinhados com as necessidades específicas do público-alvo e possam oferecer produtos, serviços adequados, mediante a prazo e possíveis modificações.

3.5.3. Canais de comunicação

Necessitamos de canais de comunicação acessíveis e inclusivos para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades ou necessidades, consigam interagir de forma simples com a empresa. Isso inclui alternativas como comunicação visual, escrita, verbal e digital acessível. Além disso, é essencial garantir que os canais de comunicação estejam sempre abertos e prontos para receber feedback, sugestões e dúvidas dos clientes. A empresa deve estar atenta às diferentes formas de interação que cada indivíduo pode preferir, adaptando-se para atender a todos de maneira eficaz e inclusiva. Dessa forma, a comunicação se torna uma ferramenta poderosa para fortalecer os laços entre a empresa e seus clientes, promovendo relações mais próximas e duradouras.

3.5.4. Gestão de preços

A aplicação de políticas de preços justos e acessíveis, considerando as necessidades financeiras de pessoas com deficiência e neuro divergentes, promove inclusão, diversidade e igualdade. Isso inclui descontos especiais, pacotes personalizados e opções de pagamento flexíveis o que torna os produtos e serviços mais acessíveis para todos, contribuindo para uma sociedade justa e empática.

Nossa equipe na assessoria Duna está comprometida com a missão de promover a inclusão social de forma eficaz e abrangente. Estamos empenhados em implementar iniciativas inovadoras que impulsionem o avanço e a expansão dos nossos serviços, sempre visando o bem-estar da comunidade em geral. Acreditamos que a interação e dedicação da equipe são fundamentais para o sucesso de nossos projetos, por isso investimos em uma estrutura sólida e em uma gestão eficiente dos colaboradores. Dessa forma, garantimos segurança e excelência em cada trabalho oferecido aos nossos clientes, contribuindo positivamente para um futuro mais inclusivo e igualitário.

3.6. Riscos Identificados

A identificação de riscos é o processo de compreender o que, onde, quando, por que e como um evento indesejado poderia acontecer. A definição precisa variar dependendo das atividades em análise, dos tipos de riscos envolvidos, do contexto organizacional e dos objetivos da gestão de riscos. O objetivo é abordar esse processo com pragmatismo e consciência, buscando uma compreensão realista das possíveis ameaças. Os principais riscos que podemos destacar na Duna seriam:

Demanda inicial do mercado: Como uma nova empresa no ramo de consultoria para acessibilidade, a Duna pode enfrentar uma baixa demanda inicial de serviços até estabelecer uma posição sólida no mercado. Isso pode resultar em uma entrada limitada de capital, criando desafios financeiros durante os estágios iniciais de desenvolvimento do negócio.

Equipamentos Utilizados: É crucial garantir que os equipamentos utilizados para fazer as modificações nos estabelecimentos sejam novos e estejam constantemente atualizados para garantir sua eficácia. Isso não apenas assegura a

qualidade do trabalho realizado, mas também contribui para a segurança e o bem-estar dos clientes.

Métodos e práticas de serviço: Manter-se atualizado é essencial para garantir uma prestação de serviços abrangente e inclusiva, resultando na satisfação tanto dos clientes quanto do público-alvo do estabelecimento. Ao adotar uma abordagem proativa na atualização de métodos e práticas de serviço, as empresas demonstram um compromisso genuíno com a excelência e a adaptação às necessidades em constante evolução.

Danos a reputação: Vigiar contra possíveis danos à reputação da empresa devido a recomendações inadequadas ou incompletas é fundamental para preservar a integridade e a confiança no negócio. Ao priorizar a entrega de orientações precisas e abrangentes, a empresa não só protege sua imagem perante os clientes, mas também fortalece sua credibilidade no mercado.

Concorrência: A competição com empresas que oferecem serviços semelhantes pode exercer pressão sobre os preços e as margens de lucro da nossa empresa. É crucial reconhecer essa dinâmica competitiva e desenvolver estratégias eficazes para mitigar seu impacto negativo nos resultados financeiros. Isso pode incluir diferenciar nossos serviços por meio de valor agregado, investir em marketing e branding para destacar nossa proposta única de valor, e otimizar nossos processos internos para reduzir custos operacionais.

3.7. Metas e Indicadores

“Metas e indicadores são elementos fundamentais no planejamento e na gestão de uma organização. As metas representam os objetivos específicos e mensuráveis que uma empresa busca alcançar, enquanto os indicadores são ferramentas que permitem medir e acompanhar o progresso em direção a tais metas.”

NONATO, LIVIA, Metas e indicadores: o que é, diferenças e como trabalhar, Juiz De Fora, 2023

Garantir a plena inclusão e igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência e neuro divergentes é uma missão essencial. Para atingir essa meta, a Duna estabeleceu metas claras e objetivos concretos.

O percentual de estabelecimentos avaliados é um indicador chave para demonstrar a abrangência do nosso trabalho. Buscamos avaliar 100% dos locais identificados como alvo, garantindo a máxima eficácia das nossas ações.

A conformidade com as normas de acessibilidade é um ponto crucial. Nossa avaliação se concentra no cumprimento das normas estabelecidas, visando atingir uma taxa de conformidade de 100% em todos os estabelecimentos avaliados.

A satisfação dos clientes PCDs e neuro divergentes é outra prioridade. Através de pesquisas e feedback direto, buscamos alcançar uma taxa mínima de satisfação de 90%, assegurando que suas necessidades sejam plenamente atendidas.

A taxa de retenção de clientes é um reflexo da eficácia das melhorias implementadas. Nosso objetivo é garantir uma alta taxa de fidelidade, demonstrando o impacto positivo das intervenções realizadas.

Além disso, medimos o impacto na comunidade para conscientizar sobre a importância da inclusão. Participação em eventos, aumento do engajamento nas redes sociais e na mídia local são formas de avaliar esse impacto. Buscamos um reconhecimento crescente e apoio sólido à causa da inclusão.

3.8. Ferramentas para controle de qualidade

A Duna emprega uma variedade de ferramentas para garantir o controle de qualidade em seus processos, visando identificar e analisar possíveis falhas ou áreas de melhoria. Estas ferramentas são fundamentais para garantir que os produtos ou serviços oferecidos atendam aos mais altos padrões de excelência. Sendo elas:

Diagrama de Ishikawa: A Duna utiliza o Diagrama de Ishikawa para investigar as causas raiz de problemas ou deficiências na qualidade. Isso permite uma abordagem sistemática para identificar e abordar as fontes subjacentes de problemas, em vez de apenas tratar os sintomas.

5S: O 5S é empregado pela Duna como uma abordagem abrangente para impulsionar a eficiência operacional, aprimorar a excelência na qualidade, reforçar a segurança no local de trabalho e fomentar uma cultura empresarial que valorize a organização e a produtividade em todos os níveis.

PDCA: O PDCA é utilizado pela Duna como uma estrutura robusta para impulsionar a eficácia operacional, promover a inovação contínua, identificar áreas de melhoria e assegurar a conformidade com padrões de qualidade. Essa metodologia orienta a empresa na definição de metas, implementação de mudanças, avaliação de resultados e ajustes necessários, contribuindo para a excelência em todos os aspectos de suas operações. Ao empregar ferramentas como o Diagrama de Ishikawa, o 5S e o PDCA, a empresa fortalece sua capacidade de identificar, analisar e resolver questões de qualidade de maneira eficaz e eficiente. Essas abordagens sistemáticas não apenas permitem a resolução de problemas imediatos, mas também promovem uma cultura de melhoria contínua, garantindo que os produtos e serviços entregues pela Duna atendam consistentemente aos mais altos padrões de excelência.

3.8.1. 5S

Os 5S são uma metodologia de organização e gestão originária do Japão, desenvolvida por Kaoru Ishikawa. Ela foi popularizada no Ocidente por meio do livro "Os 5s na Prática", escrito por Takashi Osada. Os 5S são cinco palavras japonesas que começam com a letra "S", e cada uma delas representa uma etapa do processo de organização e limpeza: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke.

O 5S é um programa fácil de se compreender e até certo ponto de se praticar. Tem como objetivo básico à melhoria do ambiente de trabalho nos sentidos físico (organização geral do espaço físico) e mental (mudança da maneira de pensar das pessoas na direção de um melhor comportamento). Apresenta algumas vantagens quando de sua prática, pois evidencia lideranças, envolve todos da organização (de todos os setores) e se baseia na educação, treinamento e na prática efetiva do trabalho em equipe, levando a empresa a ganhos substanciais de qualidade e produtividade e ainda a melhoria do moral de seus colaboradores. O programa 5S é amplamente difundido e utilizado pelas organizações no Brasil, existindo muitos cursos e bibliografias abordando o tema.

5s aplicados na Duna:

Seiri: significa “organizar” ou “separar”. Está ligado a jogar fora tudo aquilo que for desnecessário no ambiente de trabalho. Separar os itens considerados poucos essenciais dos mais utilizados.

Seiton: “de repente” ou “imediatamente”. Se relaciona especificamente com a organização, de forma que tudo que você precisa esteja o mais acessível possível. Com a criação de um ambiente para materiais dividido em seus nichos e na etiquetagem de cada um.

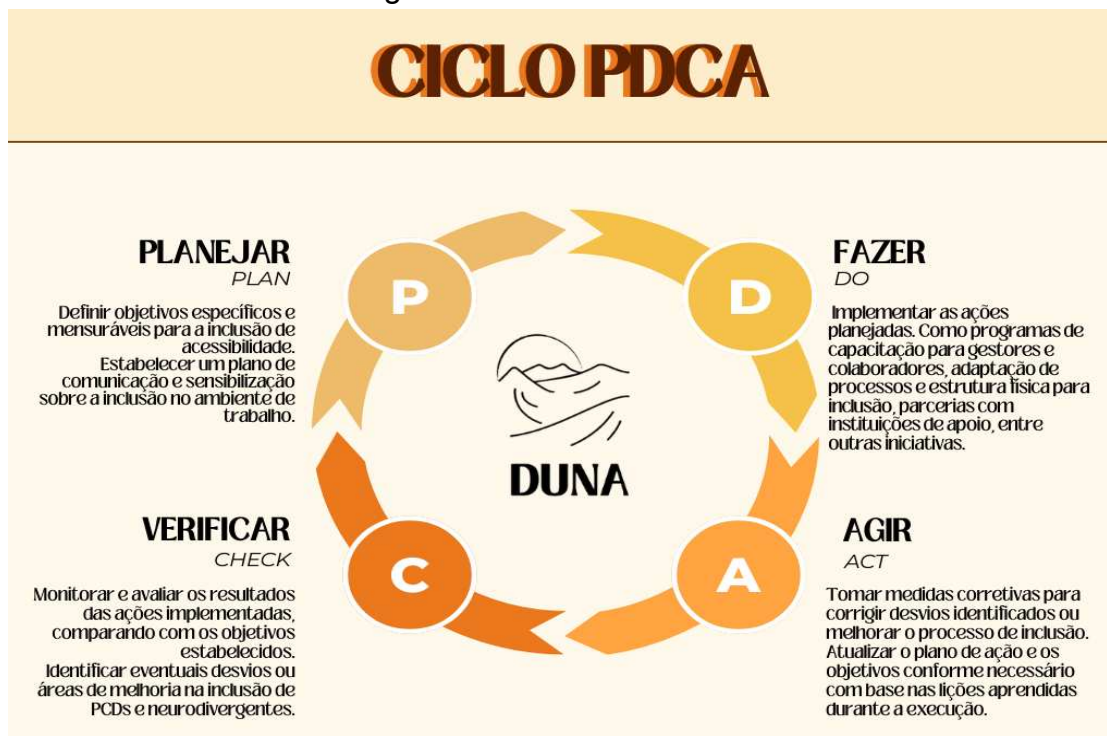
Seiso: representa “limpar”. Diretamente ligado com a higiene e faxina do local de trabalho para o melhor funcionamento dos funcionários e manter o ambiente agradável.

Seiketsu: traduz “padronização”. Também pode ser definido como “limpeza”. Sendo praticamente a manutenção dos outros S (Seiri, Seiton e Seiso).

Shitsuke: significa “inculcar cortesia e educação”. Representa a formação de hábitos de uma empresa. A cultura empresarial e os valores que deverão ser respeitados e seguidos. Como o treinamento de funcionários para interagir com pessoas com deficiência e a constante conscientização sobre o convívio com eles, além do convívio na empresa.

3.8.2. P.D.C.A

Figura 2- Ciclo PDCA



Autoria: Duna Services, 2024

O ciclo PDCA é um sistema de qualidade utilizado pelas empresas de forma contínua para garantir o batimento de metas estabelecidas ou para a resolução de problemas, aumentando o nível profissional de todas as áreas da empresa e trazendo direcionamento direto para as atitudes da empresa. Na prática da Duna, a execução segue o sistema de ciclo das quatro letras em ordem:

Plan: Limitar a ocasião a apenas um problema dos nossos contratantes. Imediatamente, estabelecendo indicadores que serão utilizados para medir o sucesso do plano de inclusão, como a taxa de contratação de PCDs e neuro divergentes e o índice de satisfação dos colaboradores.

Do: Avaliar se não seria necessário criar outro ciclo para a implementação do plano ou para outro acontecimento. Realizando as tarefas decididas no passo anterior.

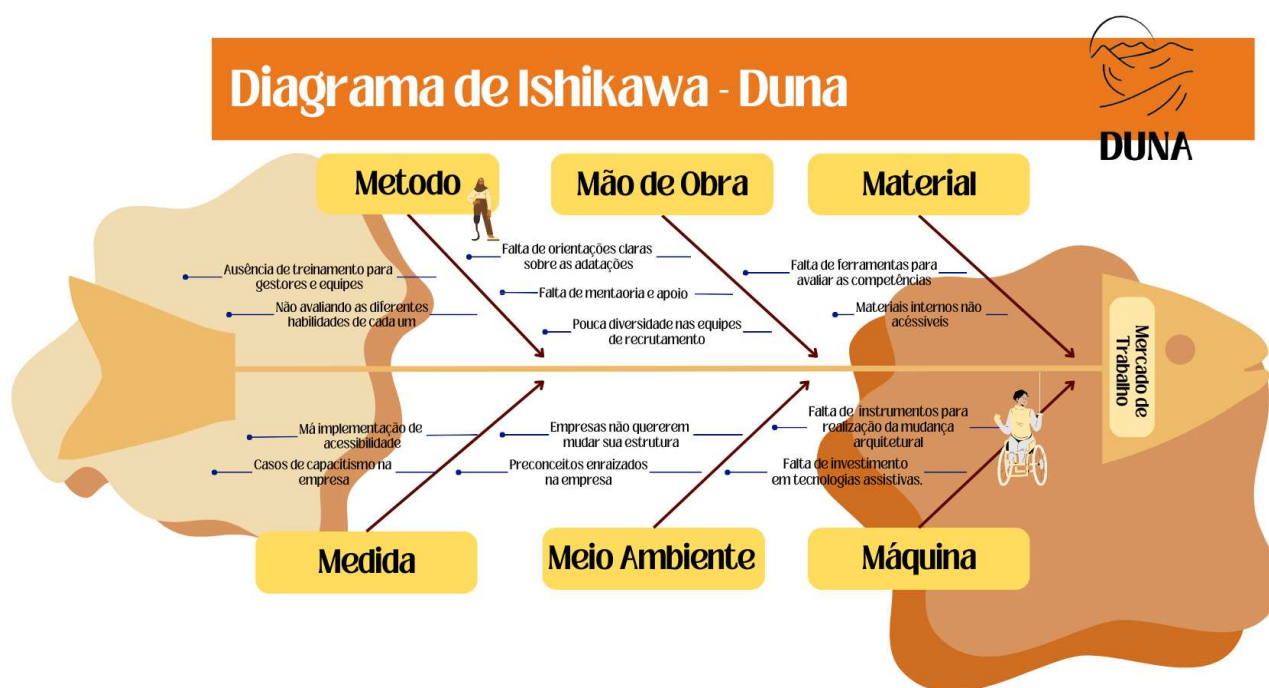
Check: Constante verificação e acompanhamento da implementação do plano. Juntamente com os resultados que serão apresentados e avaliados em conjunt,o com os dados e as decorrências das atitudes colocadas em prática. Analisando se foi de eficácia ou se precisa modificar alguma coisa.

Act: Ações corretivas para eliminarmos o que não se enquadrrou no sistema, logo após formando outro ciclo de PDCA e intensificando aos procedimentos que tiveram uma carga positiva nos fornecedores e no trabalho geral.

3.8.3. Gráfico Ishikawa

O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito ou Espinha de Peixe, é uma ferramenta utilizada para identificar e organizar as possíveis causas de um problema específico. Ele é chamado de Diagrama de Ishikawa em homenagem ao seu criador, Kaoru Ishikawa, um engenheiro japonês. O diagrama é representado por um eixo horizontal, que representa o problema em questão, e várias linhas ou "espinhas", que representam as principais categorias de causas que podem contribuir para o problema. As categorias de causas mais comuns são: métodos, materiais, mão de obra, máquinas, medição e meio ambiente.

Figura 3- Diagrama de Ishikawa



Autoria: Duna Services, 2024

Exemplo, na Duna o problema central poderia ser as empresas indispostas a aceitarem contratar pessoas autistas, conforme dados da Agência Brasil (BOEHM,

2021) 15% das pessoas com deficiência pertencem ao ambiente corporativo. Neste caso, o diagrama de Ishikawa entraria para avaliar o problema em sua origem e trabalhar para retirar sua raiz da empresa, utilizando uma das pontas do gráfico. Essa seria a “ponta” do meio ambiente, onde se é necessário procurar aqueles que são contra a contratação de pessoas TEA e logo após, procurar a equipe de RH para indivíduo ser penalizado de acordo com a instituição CONADE (Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência).

O Diagrama de Ishikawa diagrama ofertas oferece inúmeros benefícios para nossa empresa, incluindo uma compreensão mais abrangente e sistêmica de uma situação, melhorias contínuas de processos e a capacidade de visualizar as causas primárias e secundárias de um problema, e inúmeros benefícios para nossa empresa, incluindo uma compreensão mais abrangente e sistêmica de situação, melhorias contínuas de processos, a capacidade de visualizar as causas primárias e secundárias de um problema.

3.9. Análise Macro ambiental

Embora muitas situações estejam além do nosso controle na Duna, uma empresa de acessibilidade, podemos transformar esses desafios em oportunidades valiosas:

Demografia: Ao compreender as necessidades e preferências diversificadas da população com deficiência, podemos inovar nossos produtos e serviços para atender a essas demandas específicas. Isso nos permite alcançar novos mercados e fortalecer nosso compromisso com a inclusão.

Aspectos Políticos: Ao trabalhar em parceria com legisladores e defensores dos direitos das pessoas com deficiência, podemos influenciar políticas públicas que promovam a acessibilidade e a igualdade de oportunidades. Isso não apenas beneficia nossa empresa, mas também a comunidade como um todo.

Aspectos Sociais e Culturais: Ao reconhecer e celebrar a diversidade dentro da comunidade de pessoas com deficiência, podemos criar uma cultura empresarial inclusiva e acolhedora. Isso fortalece nossos laços com clientes e colaboradores e nos posiciona como líderes em acessibilidade e diversidade.

Concorrência Direta: Ao estudar de perto as estratégias e inovações de nossos concorrentes, podemos identificar lacunas no mercado e oportunidades de diferenciação. Isso nos permite desenvolver soluções únicas e competitivas que atendam às necessidades específicas de nossos clientes.

Por meio de uma análise macro ambiental abrangente e contínua, podemos identificar tendências, desafios e oportunidades que moldam nosso ambiente operacional. Ao adotar uma abordagem proativa e estratégica, podemos posicionar a Duna como uma líder em acessibilidade e inclusão, impulsionando nosso crescimento e impacto positivo na sociedade.

3.9.1. Aspectos Econômicos Ambientais

O macro ambiente da empresa é composto por diversos fatores externos que influenciam diretamente o seu funcionamento e desempenho no mercado. Esses fatores podem ser políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais, e é fundamental que as empresas os analisem de forma estratégica para se manterem competitivas e adaptadas às constantes mudanças do ambiente externo.

Em nosso caso, a Duna considera de extrema importância que a empresa esteja de acordo com a economia e o ambiente na sociedade.

3.9.1.1. Aspectos Econômicos

Demanda e Condições do Mercado: A situação econômica geral afeta a demanda por serviços de consultoria em acessibilidade. Em tempos de recessão, as empresas podem reduzir seus gastos com serviços não essenciais, enquanto em períodos de crescimento econômico, elas podem estar mais dispostas a investir em melhorias de acessibilidade para atender a uma base de clientes mais ampla.

Custos Operacionais: Flutuações nos custos operacionais, como aluguel de escritório, salários dos funcionários e despesas gerais, podem afetar diretamente a rentabilidade da Duna. Mudanças nas taxas de câmbio, preços de matérias-primas e inflação também precisam ser monitoradas de perto.

Concorrência e Estratégia de Preços: O ambiente econômico determina a natureza da concorrência e os preços praticados no mercado. A Duna precisa estar atenta às estratégias de preços de seus concorrentes e ajustar sua própria abordagem para permanecer competitiva.

3.9.1.2. Aspectos Ambientais

Regulamentações e Normas Ambientais: A empresa precisa cumprir as regulamentações e normas ambientais relacionadas à acessibilidade. Isso pode incluir requisitos legais para garantir que edifícios e serviços sejam acessíveis para pessoas com deficiência, o que pode criar uma demanda contínua por serviços de consultoria em acessibilidade.

Sustentabilidade e Responsabilidade Social: A Duna pode se beneficiar ao adotar práticas sustentáveis em suas operações. Isso não apenas demonstra responsabilidade social corporativa, mas também pode atrair clientes que valorizam empresas comprometidas com a acessibilidade e a sustentabilidade.

Reputação da Marca: Empresas que se destacam em questões de acessibilidade e sustentabilidade podem construir uma reputação positiva no mercado. Isso não só pode atrair mais clientes, mas também fortalecer a fidelidade à marca e diferenciar a empresa da concorrência.

3.9.2. Aspectos sociais, Culturais e Tecnológicos

3.9.2.1. Aspectos Sociais

A Duna EPP Ltda é reconhecida pelo seu engajamento com a responsabilidade social. A companhia se envolve ativamente em iniciativas comunitárias, proporcionando oficinas gratuitas e assessoria para organizações não governamentais (ONGs). Ademais, a Duna fomenta a pluralidade e a inclusão no local de trabalho, estabelecendo políticas que promovem a igualdade de gênero, raça e sexualidade. Essas ações não só consolidam a reputação da companhia, como também favorecem um ambiente de trabalho mais equilibrado e eficiente.

3.9.2.2. Aspectos Culturais

A Duna EPP Ltda possui uma cultura organizacional fundamentada na inovação, cooperação e transparência. A companhia organiza encontros frequentes para feedback e sessões de brainstorming com o objetivo de estimular o intercâmbio de ideias e a criatividade entre os colaboradores. Esta estratégia colaborativa não apenas aprimora a qualidade dos serviços oferecidos, mas também intensifica o espírito de grupo e a unidade interna. A Duna mantém-se competitiva e adaptável às alterações do mercado graças à sua cultura de inovação.

3.9.2.3. Aspectos Tecnológicos

A Duna se beneficia significativamente do uso de notebooks Dell, conhecidos por sua durabilidade e desempenho. Modelos como o Dell Latitude e o Dell XPS são ideais para tarefas empresariais, oferecendo processadores potentes, memória RAM suficiente e armazenamento SSD rápido. Além disso, a utilização de sistemas operacionais como Windows 10 ou 11, juntamente com o pacote Office, permite a criação e gestão eficiente de documentos, planilhas e apresentações. A implementação de um ERP (Enterprise Resource Planning) pode otimizar a gestão de finanças, estoque e recursos humanos.

Para garantir a segurança da informação, é essencial utilizar soluções robustas de antivírus e firewall, além de manter backups regulares dos dados críticos. A conectividade é outro aspecto crucial, com a necessidade de uma internet de alta velocidade e ferramentas de colaboração como Microsoft Teams ou Slack para facilitar a comunicação interna e reuniões virtuais.

3.9.3. Aspectos Legais

Para a legalização da empresa Duna Services, será necessário realizar o cadastro nos seguintes órgãos públicos para assegurar conformidade com as leis e parâmetros legais exigidos:

1. Junta Comercial
2. Secretaria da Receita Federal (CNPJ)

3. Secretaria Estadual da Fazenda
4. Prefeitura do Município
5. Enquadramento na Entidade Sindical Patrona
6. Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”
7. Corpo de Bombeiros Militar
8. Emissão das certidões de Uso do Solo e Número Oficial
9. Obtenção do alvará de funcionamento e licença sanitária.

3.9.3.1. Tipos de Sociedade

A Duna é uma assessoria social, buscando formalizar-se como uma sociedade empresarial limitada, no caso da limitada, os sócios têm responsabilidade por sua parte na cota, porém todos respondem pela integralização do capital social, sendo tipo de sociedade empresarial mais adotada no Brasil, por ser um modelo mais simples e por proteger o patrimônio individual dos sócios. Caso a empresa acabe contraindo dívidas, os bens particulares das pessoas físicas não serão usados para quitar os débitos.

Todas as questões relativas à sociedade e suas quotas devem ser detalhadas no contrato social, um documento essencial para compreender o que é permitido ou não na administração da empresa. O contrato definirá a participação de cada sócio, a distribuição dos bens em caso de falência e como será feita a remuneração dos envolvidos.

3.9.3.2. Formas de Tributação

A Duna Services, optou pelo Simples Nacional é um regime compartilhado 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.

Ele foi concebido com o propósito de reduzir a burocracia e os encargos dos pequenos empresários, ao estabelecer um sistema unificado para o pagamento de impostos, simplificar declarações e proporcionar outras conveniências.

O sistema unificado de pagamento de impostos não apenas simplifica a vida dos pequenos empresários, mas também impulsiona o crescimento e o avanço do setor. Com menos tempo dedicado a questões administrativas, os empreendedores podem concentrar-se em suas atividades principais, aumentando a eficiência e potencialmente expandindo suas operações.

Além disso, a simplificação das declarações e outras comodidades oferecidas contribuem para a criação de um ambiente mais favorável ao empreendedorismo e à inovação. Dessa forma, a implementação desse sistema não só beneficia os empresários, mas também fortalece a economia como um todo.

3.9.3.3. Abertura da empresa

A Duna visa o processo de abertura da empresa como uma parte crucial para manter uma boa imagem, respeitando as jurisdições empresariais do país. Embora seja um processo demorado e um pouco complexo, é indispensável para que a empresa cumpra rigorosamente com as leis trabalhistas e tributárias exigidas, garantindo que o estado tenha certeza de todos os trabalhos efetuados pela empresa.

Para a abertura da empresa, o primeiro passo é obter o Certificado de Viabilidade e Zoneamento do local. Esse processo é necessário para confirmar o endereço onde a empresa será localizada. Deve-se solicitar à prefeitura se a Duna poderá exercer suas atividades no local desejado. Caso o endereço não seja autorizado, a empresa deverá procurar outra localização.

3.9.3.4. Junta Comercial

No segundo passo, a empresa deve consultar a Junta Comercial para verificar se já existe alguma empresa com o nome desejado. Após a pesquisa, se o nome estiver disponível, deve-se fazer a reserva. Isso assegura que outros empresários não registrem o nome durante os demais procedimentos de abertura.

Na terceira etapa, a empresa deve redigir o Documento de Constituição, que varia conforme o tipo de registro, como LTDA ou EIRELI. Se a Duna for registrada

como LTDA, será necessário elaborar o Contrato Social, que deve conter as seguintes informações:

Figura 4- Junta Comercial

The screenshot shows the 'Pesquisar Empresas' (Search Companies) page of the Junta Comercial do Estado de São Paulo. The search bar contains 'Duna Services EPP LTDA' and a blue 'Buscar' button is to the right. Above the search bar is a link for 'Pesquisa avançada »'. Below the search bar, a message states: 'Para ler os documentos digitais você precisa do leitor de PDF [instalar](#)'. The search results are displayed as 'Resultados 0 - 0 de 0 para o termo 'Duna Services EPP LTDA' (1.248 segundos)'. At the bottom, there is a PDF icon and a message: 'Imprima o documento Consulta de Nome Empresarial, certificado digitalmente, para instruir os requerimentos de abertura de empresas ou de alteração de nome empresarial'.

Autoria: Duna Services, 2024

Dados pessoais dos sócios;

Atividades da empresa;

Endereço comercial;

Capital social e sua divisão entre os fundadores;

Forma de administração legal da empresa;

Funcionamento das retiradas de lucro e pró-labore.

Todas essas informações devem ser dispostas em cláusulas, conforme exigido pela Junta Comercial para o registro do contrato.

3.9.3.5. Solicitação do CNPJ

Na quarta etapa, a Duna Services deverá iniciar o processo de solicitação do CNPJ, que legaliza a empresa junto à Receita Federal. O CNPJ é essencial, pois além de fornecer um número exclusivo para a empresa, também inclui dados como:

Atividades da empresa;

Data de abertura;

Endereço;

Dados de contato;

Nome empresarial e fantasia;

Tipo de empreendimento, seja individual ou em sociedade.

Para solicitar o CNPJ, a Duna Services deve enviar a Receita Federal o Documento Básico de Entrada (DBE) através do portal Coleta Web. Juntamente com o DBE, devem ser enviados outros documentos, como o Quadro de Sócios e Acionistas (QSA) e a Ficha Cadastral de Pessoa Jurídica (FCPJ), disponíveis no mesmo portal. Também é necessário preencher as fichas de Cadastro Nacional FCN1 e FCN2. Após a emissão e assinatura de todos os documentos, a empresa deve entregá-los à Junta Comercial junto com o Contrato Social. Assim, a constituição será registrada no órgão estadual e o cadastro nacional será efetuado.

3.9.3.6. Alvará de Funcionamento

No quinto passo, a Duna Services precisará solicitar o Alvará de Funcionamento. Para essa etapa, é necessária a formalização em nível municipal para garantir o funcionamento da empresa. Sem o alvará, a empresa não poderá operar nem emitir notas fiscais. Para obtê-lo, deve-se entregar os seguintes documentos à fiscalização municipal:

Documentos da sede da empresa;

Laudo dos bombeiros atestando a segurança e o preparo das instalações;

Requerimento de Empresário ou Contrato Social;

CNPJ;

Certidão de Viabilidade e Zoneamento.

Não havendo erros ou problemas com o imóvel ou documentação, o alvará será expedido após o pagamento da taxa e o prazo necessário para os processos de legalização pela prefeitura.

3.9.3.7. Inscrição Estadual

No sexto passo, a Duna Services precisará solicitar a Inscrição Estadual, essencial para qualquer atividade comercial que a empresa queira realizar. Como a Duna Services está localizada em São Paulo, a inscrição deve ser efetuada pelo Portal REDESIM, uma opção online para fazer a inscrição estadual, após passar pelo processo de solicitação da inscrição estadual, a empresa ganhará um seguinte número de inscrição, assim sendo o da Duna Services N° 743.422.330.843.

3.9.3.8. INSS

Além disso, a Duna Services deverá cumprir com suas obrigações tributárias relacionadas ao INSS. Isso inclui o recolhimento do INSS Patronal, uma contribuição da empresa para o governo, destinada a garantir a seguridade social da população e promover o auxílio para custear necessidades básicas como saúde, previdência e assistência social.

3.9.3.9. Corpo de Bombeiros

A segurança contra incêndios é um aspecto crucial para a operação de qualquer empresa, especialmente em ambientes comerciais. Este trabalho visa detalhar o processo de obtenção do certificado de segurança do Corpo de Bombeiros para a Duna Services, uma assessoria e consultoria situada em um prédio comercial. O certificado não apenas assegura a conformidade com as normas de segurança, mas também transmite confiança aos clientes e colaboradores.

Análise das Normas de Segurança: Para iniciar o processo, a Duna Services deve realizar uma análise das normas de segurança vigentes na sua localidade. Isso inclui a verificação de legislações municipais e estaduais que regulam a segurança contra incêndios, bem como as diretrizes específicas do Corpo de Bombeiros.

Elaboração do Plano de Prevenção e Combate a Incêndios (PPCI) A elaboração do PPCI é uma etapa fundamental. Este plano deve incluir:

- Avaliação de riscos do ambiente.

- Definição de medidas de prevenção, como sinalização de saídas de emergência e instalação de extintores adequados.
- Treinamento para os funcionários sobre procedimentos em caso de incêndio.
- Instalação de equipamentos de combate a incêndio.
- Adequação das saídas de emergência e acessibilidade.
- Realização de simulações de evacuação.

Implementação das Medidas de Segurança: Após a elaboração do PPCI, a Duna Services deve implementar todas as medidas propostas. Isso pode incluir:

Solicitação de Vistoria: Com as medidas implementadas, a Duna Services deve solicitar uma vistoria ao Corpo de Bombeiros. Durante a vistoria, os bombeiros avaliarão a conformidade das instalações com as normas de segurança estabelecidas. É importante que toda a documentação necessária esteja em ordem para facilitar o processo.

Recebimento do Certificado: Caso a vistoria seja bem-sucedida, a Duna Services receberá o Certificado de Licenciamento do Corpo de Bombeiros. Este documento é fundamental para o funcionamento legal da empresa e deve ser renovado periodicamente, conforme as exigências da legislação.

A obtenção do certificado do Corpo de Bombeiros é um passo essencial para a Duna Services, garantindo não apenas a segurança de seus colaboradores e clientes, mas também a regularidade de suas operações. A conscientização sobre a importância da segurança contra incêndios e a implementação de práticas adequadas são fundamentais para o sucesso e a responsabilidade da empresa.

3.9.3.10. Caixa Econômica Federal

Finalmente, a Duna Services deve garantir que os recolhimentos do FGTS estejam em conformidade com as normas legais. Para isso, o empregador deve obter a Guia de Recolhimento do FGTS (GFIP) por meio do portal da Caixa Econômica Federal. A GFIP deve ser preenchida e enviada mensalmente, contendo informações sobre os valores a serem pagos e os dados dos empregados. O pagamento pode ser

realizado em bancos autorizados ou através de meios eletrônicos disponibilizados pela Caixa. O correto preenchimento e envio da GFIP garantem que a empresa esteja em conformidade com as obrigações trabalhistas e evite possíveis penalidades.

3.9.3.11. Impostos

Para a relação aos impostos a Duna Services está sujeita ao pagamento de diversos impostos e contribuições federais, estaduais e municipais. Os principais são:

IRPJ (Imposto de Renda Pessoa Jurídica): é um imposto federal que incide sobre o lucro da empresa.

CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido): é uma contribuição federal que financia a seguridade social.

PIS (Programa de Integração Social): é uma contribuição federal que financia o seguro-desemprego e o abono salarial.

COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social): é uma contribuição federal que financia a saúde, a previdência e a assistência social.

ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços): é um imposto estadual que incide sobre a comercialização de produtos e alguns serviços.

ISS (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza): é um imposto municipal que incide sobre a prestação de serviços.

Mantendo esses impostos pagos a empresa poderá garantir a liberdade da comercialização legalizada.

3.9.3.12. Contrato Social

CONTRATO SOCIAL DE CONSTITUIÇÃO DE SOCIEDADE EMPRESARIAL

DUNA SERVICES EPP LTDA

Pelo presente instrumento particular com regulamentação pelo Código Civil (Lei Federal n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002) e, eventualmente, pela Lei n. 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (Lei das Sociedades por Ações), firmam o presente contrato os abaixo assinados:

1- MARIA EDUARDA DOS SANTOS SILVA, Brasileira, Solteira, Técnica em administração, portador (a) do CPF sob o nº 519.090.138-62 endereço eletrônico: mariaeduardadossantosilva3005@gmail.com, residente e domiciliado (a) no endereço abaixo: Rua Manoel Rosa nº52, Parque Aliança, Ribeirão Pires- SP, CEP: 09403-430

2- RYAN ANASTACIO DOS SANTOS, Brasileiro, Solteiro, Técnico em administração, portador (a) do CPF sob o nº 540.417.198-79, endereço eletrônico: ryan.santos106@etec.sp.gov.br, residente e domiciliado (a) no endereço abaixo: Rua Rio Grande Do Sul nº259, Parque Aliança, Ribeirão Pires- SP

3- ADRIELLY QUEIROZ SANTOS, Brasileira, Solteira, Técnica em administração, portador (a) do CPF sob o nº 536.449.418-74, endereço eletrônico: queiroz18@gmail.com, residente e domiciliado (a) no endereço abaixo: Rua Manoel Rosa nº45, Parque Aliança, Ribeirão Pires- SP, CEP: 09403-430

Cláusula I - Da Denominação Social E Sede

A sociedade girará sob o nome empresarial de Duna Services e terá sua sede no endereço abaixo:

Avenida Presidente Kennedy nº3.500, Santa Paula, São Caetano- SP, CEP-09572-015

Parágrafo Único. Está autorizada a sociedade a qualquer tempo, constituir filiais no país por deliberação dos sócios.

Cláusula II - Do Objeto Social

A sociedade terá como objeto social:

8550-3/02 Atividades de apoio à educação, exceto caixas escolares

Cláusula III - Do Capital Social

O capital social é de R\$ 150.000.00, dividido em _150.000.00 quotas de R\$1.00, cada uma, subscrita e integralizada neste ato pelos sócios:

SÓCIO 1

QUOTAS: 50.000 / VALOR: R\$ 50.000

SÓCIO 2

QUOTAS: 50.000 / VALOR: R\$ 50.000

SÓCIO 3

QUOTAS: 50.000/VALOR: R\$ 50.000

Parágrafo Único: A responsabilidade dos sócios é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pelo capital social, de acordo com Art. 1052 do Código Civil/2002.

Cláusula IV - Da Cessão e Transferência das Quotas

As quotas da sociedade são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transferidas sem o expresse consentimento dos demais sócios, cabendo em igualdade de condições e preço, o direito de preferência ao sócio que queira adquiri-las.

§ 1º - O sócio que pretenda ceder ou transferir todas ou parte de suas quotas, deverá manifestar sua intenção por escrito aos outros sócios, assistindo a estes o prazo de 30 (trinta) dias para que possam exercer o direito de preferência, ou, ainda, optar pela dissolução da sociedade antes mesmo da cessão ou transferência das cotas.

Cláusula V – Início das Atividades e Prazo de Duração

A sociedade iniciará suas atividades em 01/02/2024 e seu prazo de duração é por tempo indeterminado.

Cláusula VI – Da Administração

A administração da sociedade, responsável pela representação desta ativa e passivamente, judicial e extrajudicialmente, será exercida por todos os sócios acima qualificados.

Parágrafo Único. Os sócios não poderão, em qualquer circunstância, praticar atos de liberalidade em nome da sociedade, tais como a prestação de garantias de favor e outros atos estranhos ou prejudiciais aos objetivos e negócios sociais, configurando-se justa causa para efeito de exclusão do sócio nos termos do art. 1.085 do Código Civil.

Cláusula VII – Do Pró-labore

Os sócios terão direito a uma retirada a título de pró-labore que será fixado de comum acordo entre os sócios, obedecidos os limites legais da legislação do imposto de renda.

Cláusula VIII – Do Balanço e Prestação de contas

No dia 31 de dezembro de cada ano, o administrador procederá ao levantamento do balanço patrimonial, de resultado econômico e, apurados os resultados do exercício, após as deduções previstas em lei e formação das reservas que forem consideradas necessárias, os lucros e prejuízos serão distribuídos e suportados pelos sócios, proporcionalmente às quotas do capital social que detiverem.

§ 1º - Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administrador, quando for o caso.

Cláusula IX - Do Falecimento ou Incapacidade Superveniente

No caso de falecimento ou incapacidade superveniente de quaisquer dos sócios será realizado em 30 (trinta) dias da ocorrência, um balanço especial. Convindo aos sócios remanescentes e concordando os herdeiros, será lavrado termo de alteração contratual com a inclusão destes.

§ 1º - Caso não venham os herdeiros a integrar a sociedade, estes receberão seus haveres em moeda corrente, apurados até a data do impedimento ou falecimento, em 10 (dez) prestações mensais e sucessivas, corrigidas monetariamente pelo IGP-M (FGV), ou outro índice que o venha substituir, vencendo-se a primeira parcela após 30 (trinta) dias da data do balanço especial.

§ 2º - Em permanecendo apenas um sócio, este terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para recompor a pluralidade social, com o que, não recomposta, continuará o mesmo com todo o ativo e passivo na forma de firma individual ou extinta.

Cláusula X – Desimpedimento Criminal

O Administrador declara, sob as penas da Lei, que não está impedido de exercer a Administração da empresa, por Lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrar sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa de concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade (art. 1.011, Lei 10.406 de 10/01/2.002)

E por estarem assim, justos e contratados, os sócios obrigam-se a cumprir o presente contrato, na presença de duas testemunhas, assinando-o em três vias de igual teor para registro na Junta Comercial do Estado em que a sociedade se encontra.

RIBEIRÃO PIRES. 02 DE FEVEREIRO DE 2024

SÓCIOS:

MARIA EDUARDA DOS SANTOS SILVA

RYAN ANASTACIO DOS SANTOS

ADRIELLY QUEIROZ DOS SANTOS

TESTEMUNHAS:

Lucas Adriano Dos Santos Oliveira

CPF nº 665.877.127-63

TESTEMUNHA:

Nathaly Caroline dos Reis Barreto

CPF nº 998.547.332.54

3.10. Ambiente Competitivo

Um ambiente competitivo é composto por uma coleção de fatores externos que impactam o desempenho e as estratégias de uma organização. Como afeta diretamente a capacidade de uma empresa de alcançar e manter uma posição sólida

no mercado, a concorrência desempenha um papel crucial nesse ambiente. Ao aumentar a intensidade da concorrência, fica mais difícil para as empresas se destacarem e conquistarem a preferência dos consumidores.

3.10.1. Concorrentes

Existem várias empresas competindo para fornecer soluções e serviços inovadores no contexto da acessibilidade, onde o foco está em tornar produtos, serviços e ambientes acessíveis para pessoas com deficiência e outras necessidades especiais. A Cavi Acessibilidade e a Specialisterne são as duas empresas mencionadas.

3.10.2. Cavi Acessibilidade

A Cavi Acessibilidade é uma empresa que atua no mesmo segmento, oferecendo serviços de assessoria para a transformação de ambientes e capacitação de equipes, focando na inclusão de clientes com necessidades especiais. Com sede em Curitiba-PR e em operação desde 2010, ela se destaca por fornecer soluções abrangentes para adaptações e novos espaços acessíveis, contribuindo significativamente para a promoção da acessibilidade em diversos estabelecimentos.

3.10.3. Specialisterne

A Specialisterne, com sede em São Paulo -SP, é uma empresa focada na inclusão de pessoas com autismo e outras formas de neuro diversidade no mercado de trabalho. Desde sua fundação, oferece oportunidades profissionais a esse público, além de colaborar com empresas para criar ambientes de trabalho mais inclusivos e adaptados às necessidades específicas de cada indivíduo. A abordagem da Specialisterne visa não apenas promover a empregabilidade, mas também sensibilizar as organizações sobre a importância da diversidade e inclusão no ambiente corporativo.

3.10.4. Fornecedores

Precisaremos de um fornecedor de mão de obra temporária para fazer as mudanças no estabelecimento de nossos clientes. Escolhemos o EDC group, uma empresa conhecida que já contratou engenheiros temporários até serventes para empresas de grande porte como Mercedes Benz, CNH industrial e Ingredion.

Outro fornecedor seria a grupo LC uma empresa de terceirização, contratação temporária e recrutamento, sendo escolhida por causa da contratação temporária de mão de obra.

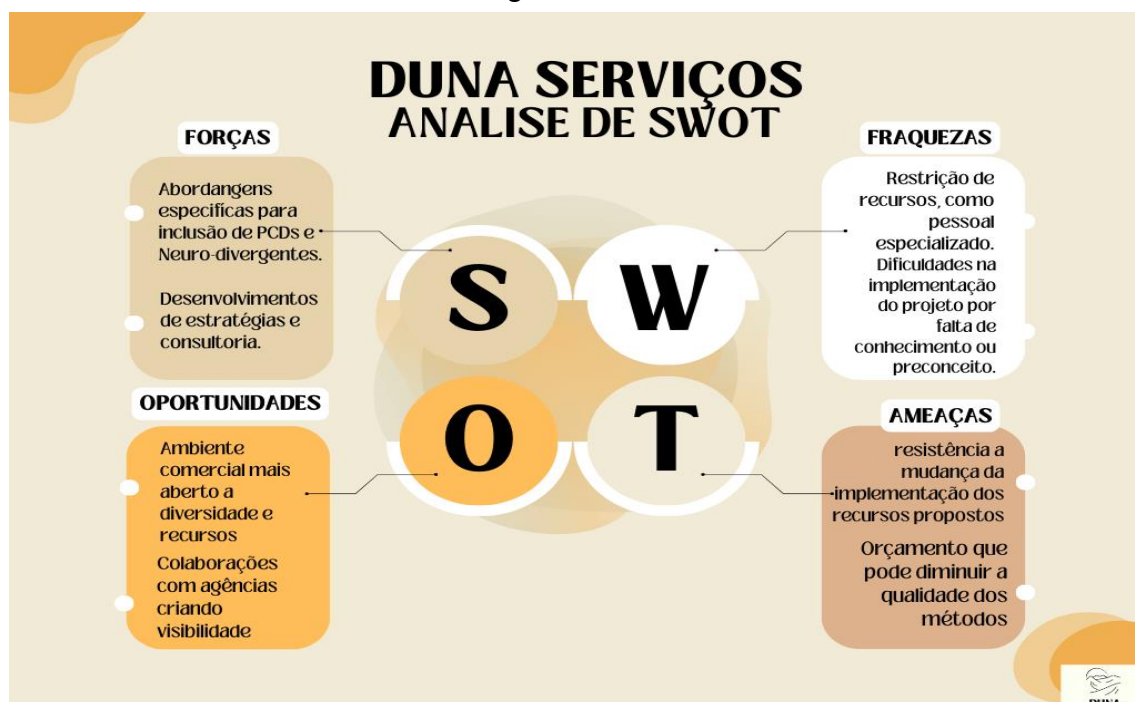
3.10.5. Inovação Aplicada

Em comparação com outras empresas do mesmo setor, a inovação do Duna é oferecer serviços mais baratos por meio da contratação temporária de mão de obra, o que torna os preços mais acessíveis para empresas de pequeno porte. Além disso, a qualidade e o tempo de serviço não são afetados, o que permite que o Duna faça vários serviços em pouco tempo com qualidade.

3.11. Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta estratégica que permite identificar as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças de uma organização. No contexto da Duna Services, uma assessoria e consultoria de inclusão, essa análise é fundamental para compreender nossa posição no mercado e desenvolver estratégias eficazes para promover a inclusão social.

Figura 5- Análise



Autoria: Duna Services, 2024

4. PLANO DE MARKETING

4.1. Definição de Produto

A Duna tem como sua principal característica os serviços de inclusão e acessibilidade no mercado de trabalho, em locais públicos e privados e nas demais áreas de lazeres da sociedade. A Duna interfere em diversas questões sociais de inserção aos PCDs e Neuro divergentes que ajudam não somente na economia brasileira, mas também na sensibilização das pessoas com as outras, treinamento de atendimentos inclusivos e na avaliação das estruturas dos locais para identificar barreiras físicas.

A assessoria será contratada para avaliar o estado do local qual foram destinados. Estabelecendo o que pode ser modificado a fim de oferecer ideias de alterações em determinadas áreas para uma melhor circulação de forma acessível ao dono do local e logo começando a instalar, mudar e instruir a medida do que a empresa foi contratada. Em poucas palavras, o proprietário do espaço iria agora, poder ter um amplo fluxo de algumas pessoas com mobilidades limitadas e no sentido de lugares comerciais, seus funcionários seriam mais aptos para atender pessoas neuro divergentes.

4.1.1. Classificação do Produto

O produto que a Duna oferece se encaixaria no meio de prestação de serviços, por ser algo intangível e visível em casos nichados, como a instalação de placas em libras e especificamente, mudanças estruturais nos espaços. Exemplos de produtos intangíveis seriam as próprias consultas médicas e assinaturas de streamings, onde não se tem como tocar, segurar, ver cor, embalagem etc., mas ainda é possível sentir os efeitos desse bem quando se está se sentindo nauseado e precisa recorrer a um pronto socorro, cujo será atendido por um médico que fará perguntas relacionadas com o que está sentindo e no final da consulta receitará medicamentos para tomar. Esse serviço não pode ser tocado, apenas a receita que o médico passou dos remédios, mas todo o atendimento é um produto intangível que fará diferença na vida do paciente.

Assim é a Duna, seus serviços de consultoria e assessoria não são visíveis até haver mudanças estruturais, mas as atividades além delas também moldam totalmente o ambiente e interferem diretamente com o atendimento ao público e sensibilização.

4.1.2. Qualidade

O significado real de qualidade, segundo a ISO (International Standardization Organization), é a adequação e conformidade dos requisitos que a própria norma e os clientes estabelecem. Praticamente, é tudo aquilo que precisa estar nas expectativas de algo. No campo da administração, buscar a qualidade envolve reavaliar procedimentos, desenvolver ferramentas de controle de materiais primários, racionalizar métodos de produção, treinar funcionários e valorizar técnicas eficazes de monitoramento. As medidas são fundamentais para a qualidade e deve ser uma fonte de orientação constante em todas as empresas.

A qualidade na assessoria e consultoria de inclusão e acessibilidade para PCDs e neuro divergentes é essencial para garantir que todas as ações e intervenções realizadas sejam eficazes e atendam às necessidades específicas dessas pessoas. Na Duna, a busca pela qualidade começa com um diagnóstico minucioso, onde são identificadas as barreiras existentes e as necessidades de adaptação. Este processo inicial é fundamental para garantir que todas as soluções propostas sejam baseadas em dados concretos e relevem as particularidades de cada ambiente e usuário. A utilização de métodos rigorosos e a atualização constante com as melhores práticas internacionais asseguram que a Duna esteja na vanguarda da acessibilidade e inclusão.

A qualidade é o material essencial em uma empresa de prestação de serviços devido ser o principal motivo de um cliente retornar para a empresa, divulgar o trabalho realizado e entregar um feedback positivo. Se aplicando também na forma de manter a qualidade ao decorrer da prestação do serviço e de como a equipe lida com imprevistos de maneira uniforme e eficiente.

4.1.2.1. Introdução

O ciclo de vida de um produto é iniciado pela fase de introdução, marcado por quando um produto é lançado no mercado e começa a ser oferecido aos consumidores. Nesse momento, o foco principal é aumentar a conscientização sobre a nova mercadoria, investir especificamente no marketing digital e construir uma presença de mercado sólida.

Antes da disponibilidade do produto ao mercado, alguns fatores devem ser observados. Eles incluem estabelecer um local para receber pedidos e atender os clientes, como em uma loja física ou no site da empresa, bem como uma estrutura adequada para iniciar as demandas e garantir que as entregas sejam feitas sem falhas.

Na fase de introdução ao mercado da Duna, a empresa foca no lançamento de seus serviços de consultoria e assessoria em inclusão e acessibilidade, buscando criar conscientização sobre a importância de práticas inclusivas para Pessoas com Deficiência (PCDs) e neuro divergentes. Focando maioria de seus recursos em campanhas de marketing, workshops e eventos de lançamento para a divulgação de uma nova empresa de um setor nichado e atrair os primeiros clientes.

Aplicando os primeiros passos de introdução da Duna ao mercado, calcula-se que as atividades da agência terão início em março de 2025. A Duna teve seu desenvolvimento iniciado em 2023 e desde então, sua equipe de upgrade teve um amadurecimento junto do projeto. Ao lançar a empresa disponibilizando seus serviços, equipamentos e implementos em março de 2025, como resultado, tendo tempo de preparação e organização do negócio para oferecer seus serviços para os consumidores.

Nos primeiros meses, o volume de vendas e o faturamento é baixo, pois a Duna oferece serviços. A empresa entrará em um novo mercado e precisará se estabelecer dentro de seu ramo de inclusão e conscientização.

4.1.2.2. Crescimento

Um aumento considerável nas vendas e na aceitação do mercado marca a fase de crescimento do ciclo de vida do produto. O produto começa a ganhar popularidade após sua introdução, aumentando a base de clientes. Ao longo desse período, a empresa

costuma investir em diversificação de ofertas e expansão do mercado para manter o interesse e a competitividade.

A trajetória da Duna Services pode ser comparada ao ciclo de uma música que começa a ganhar popularidade após o lançamento e se torna um grande sucesso. Como uma música que entra nas paradas e conquista um público cada vez maior, a Duna começa a ver um aumento significativo na demanda por seus serviços depois de um início promissor. Da mesma forma que a música se torna um "hit", a Duna ganha mais reconhecimento por suas soluções de acessibilidade, atraindo novos clientes e expandindo seu elenco.

Por fim, semelhante a um artista que constrói uma carreira diversificada após o sucesso de uma música, a capacidade da Duna Services de transformar o "hype" inicial em uma base sólida e duradoura é fundamental para o crescimento sustentado da empresa. A Duna deve aproveitar o momento de crescimento para criar parcerias estratégicas, fortalecer sua marca e continuar inovando para garantir que seus serviços permaneçam no topo, mesmo quando as tendências do mercado mudarem.

4.1.2.3. Maturação

Ao ser disponibilizada no mercado e ter seu crescimento considerável, a Duna entra na fase de maturação.

A maturação é a parte de revisão de serviços e estratégias já em uso pela empresa. Os feedbacks de seus clientes e reavaliar os aspectos que deram e não deram tão certo é a forma de considerar o descarte de algumas medidas, o fortalecimento de outras e, se mostrar necessário, elaborar novas táticas para os setores.

A Duna nessa etapa, já estabeleceu uma posição sólida no mercado e tendo conquistado uma clientela fiel durante sua fase de maturação. Ao longo desta fase, o aumento das vendas começa a se estabilizar e o foco da empresa se desloca para maximizar o lucro e manter sua relevância e competitividade. Tendo aumentado sua presença e consolidado sua reputação, a Duna agora se concentra em melhorar suas operações e melhorar os serviços oferecidos.

4.1.2.4. Declínio

Na fase de declínio da Duna Services, a empresa começa a enfrentar uma série de desafios. Assim como uma canção que outrora dominou as paradas e foi amplamente aclamada, mas que agora é raramente tocada e gradualmente esquecida pelo público, os serviços da Duna, antes considerados inovadores e indispensáveis, começam a sofrer com a perda de relevância. A saturação do mercado e as rápidas mudanças no cenário competitivo exigem que a empresa enfrente questões críticas para evitar uma queda irreversível.

Além disso, a Duna Services pode encontrar dificuldades substanciais se houver subestimação dos custos envolvidos em seus projetos ou se as receitas esperadas forem exageradas. Em casos em que se faz necessário um grande financiamento inicial para a aquisição de equipamentos e implementação das soluções, os desafios se tornam ainda maiores. O alto custo associado a esses projetos pode começar a pressionar severamente o capital de giro da empresa, levando a uma escassez de recursos financeiros que são vitais para manter a operação diária, para pagar a mão de obra qualificada e os serviços de terceirização da empresa. Quando os custos elevados consomem grande parte do orçamento, há também o risco de que todas as decisões estratégicas passem a girar em torno de projetos específicos, o que pode levar a uma visão limitada e a perda de oportunidades de diversificação e crescimento em outras áreas.

A Duna está plenamente consciente de que essa combinação de fatores – subestimação de custos, superestimação de receitas e um foco excessivo em projetos caros e complexos – pode afetar significativamente o futuro da empresa. A liderança da Duna entende que, para evitar um declínio prolongado, é crucial manter uma visão estratégica ampla, diversificar suas iniciativas e garantir que a empresa continue inovando e adaptando-se às novas realidades do mercado. Sem essas precauções, a Duna corre o risco de se tornar obsoleta, como uma música que, apesar de seu sucesso passado, não conseguiu acompanhar o ritmo das novas tendências e acabou sendo abandonada.

4.1.3. Nome da Marca

A escolha do nome "Duna Services" para a assessoria e consultoria em acessibilidade não é apenas uma decisão de branding, mas reflete uma visão estratégica e simbólica sobre a missão e os valores da empresa. O nome "Duna" é inspirado em vários conceitos que se alinham com a nossa proposta de promover a acessibilidade e inclusão.

Simbolismo da Duna: As dunas são formações naturais que, apesar de suas características variáveis e adaptáveis, oferecem um ambiente estável e seguro em meio a mudanças constantes. Assim como as dunas, a nossa empresa se propõe a ser um ponto de estabilidade e suporte no campo da acessibilidade, ajudando a criar ambientes mais inclusivos e adaptáveis para todos.

Metáfora de Transformação e Crescimento: As dunas estão em constante transformação devido ao vento e ao ambiente ao redor, mas sempre mantém sua presença. Da mesma forma, nossa empresa busca promover uma transformação contínua na forma como a acessibilidade é abordada, contribuindo para um crescimento positivo e sustentável no setor.

Em resumo, o nome "Duna Services" foi escolhido para simbolizar a adaptabilidade, resiliência e compromisso com a inclusão e acessibilidade. Reflete nossa missão de criar um impacto positivo e duradouro, promovendo ambientes mais acessíveis e acolhedores para todos.

4.1.4. Serviços de Apoio

Contar com serviços de apoio que melhorem suas operações é essencial para a Duna Services funcionar de maneira eficiente e sustentável. O equilíbrio financeiro, a segurança tecnológica e a expansão da presença no mercado são garantidas por áreas essenciais como contabilidade, TI e marketing digital. A Duna pode se concentrar em sua missão principal de aumentar a inclusão e a acessibilidade ao investir em suporte especializado, sem comprometer a eficiência interna da empresa.

Esses serviços de apoio funcionam como a equipe de suporte em um estúdio de gravação, desempenhando funções importantes que não são evidentes, mas que são

essenciais para o sucesso do projeto final. Os serviços de apoio garantem que as Duna Services funcionem de forma rápida e eficaz. Os engenheiros de som, produtores e técnicos nos bastidores garantem que cada elemento da gravação esteja sincronizado e ajustado com precisão.

Esses serviços de apoio são fundamentais para o crescimento da empresa, oferecendo uma base sólida para o avanço contínuo da gestão, sem afetar os serviços principais.

Auxílio na organização das finanças, proteção de dados e aumentar a visibilidade da marca, garantindo que todas as operações internas funcionem em harmonia, o que permitirá que a empresa se distinga e continue prosperando.

4.2. Público-alvo

A Duna Services sabe que definir o público-alvo é fundamental para o sucesso de qualquer empresa. A compreensão do segmento de mercado em que a empresa opera é fundamental para continuar expandindo, pois permite a criação de estratégias de marketing mais precisas e comunicação mais eficaz. A Duna pode adaptar suas abordagens para atender às necessidades de acessibilidade e inclusão, fortalecendo o relacionamento com seus clientes e melhorando a experiência de serviço.

O público-alvo é definido como aqueles que mais consomem e interagem com as mercadorias e serviços oferecidos. O foco na Duna está nas empresas e organizações que precisam adotar práticas abrangentes em seus serviços e procedimentos. A consultoria em acessibilidade digital, que ajuda empresas a tornar seus sites e plataformas acessíveis a pessoas com deficiência visual, é um exemplo. Para desenvolver soluções significativas, é essencial identificar o perfil dessas organizações e compreender suas necessidades específicas.

Uma das maneiras mais eficazes de definir o público-alvo é a pesquisa de campo, que usa perguntas objetivas e diretas para determinar as demandas reais do mercado. Quando o tempo é precioso, entrevistas rápidas e pesquisas digitais são cruciais. Como resultado, a Duna pode identificar exatamente o que seus clientes precisam e ajustar

seus serviços e estratégias de comunicação para fornecer soluções ágeis e eficazes, mantendo-se competitiva e relevante no mercado.

Através de uma pesquisa de campo realizada pela equipe de desenvolvimento da Duna, há se uma noção de direcionamento que a equipe teve que seguir.

A pesquisa de campo teve 43 respostas e 8 perguntas onde será falado apenas de 3 nos próximos artigos.

Você já foi em ambientes totalmente ou parcialmente acessíveis, para pessoas com necessidades especiais na região do ABC?

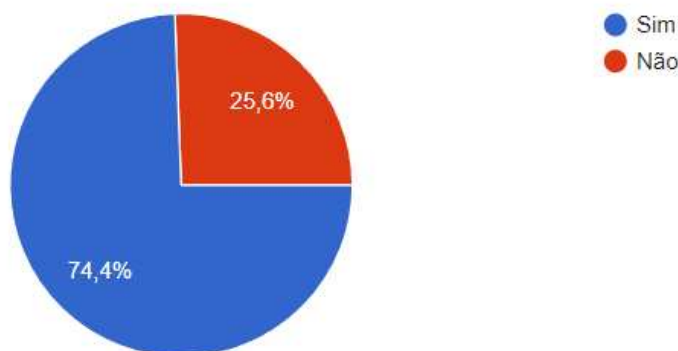
Você já presenciou algum ato de desinteresse ou destreino da parte do funcionário, com pessoas PCDs ou Neuro-divergentes?

Você já se sentiu negligenciado por ser/conhecer PCDs ou Neuro divergentes em um estabelecimento?

Gráfico 1- Público-alvo

Você já presenciou algum ato de desinteresse ou destreino da parte do funcionário, com pessoas PCDs ou Neuro-divergentes?

43 respostas



Autoria: Duna Services, 2024

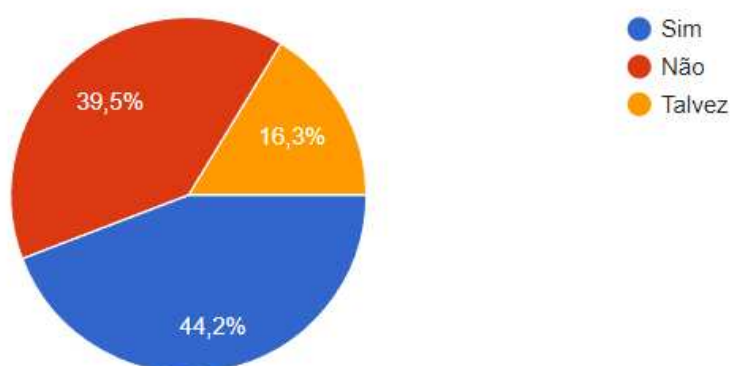
Na questão número 1, 44% das respostas responderam que sim, que já haviam ido em locais totalmente ou parcialmente acessíveis, 39,5% disseram que não e 16,3% responderam talvez. Na segunda questão 74,4% responderam que já tinham presenciado ou sofrido desinteresse por parte dos funcionários e 25,6% disseram que não. Na última questão 51,2% dos participantes colocaram que sim, que já foram negligenciados ou presenciaram tal ato enquanto 48,8% colocaram que não. De acordo com os dados

fornechos, pode-se concluir que uma grande parte do público-alvo da Duna já experimentou descaso e discriminação por parte de instituições públicas, além de ter frequentado ambientes parcialmente acessíveis.

Gráfico 2- Público- Alvo

Você já foi em ambientes totalmente ou parcialmente acessíveis, para pessoas com necessidades especiais na região do ABC?

43 respostas

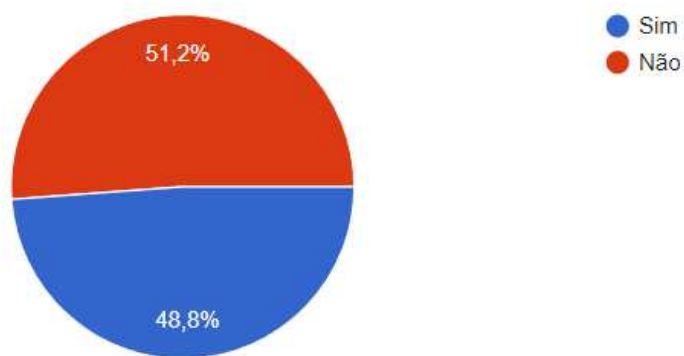


Autoria: Duna Services, 2024

Gráfico 3- Público- Alvo

Você já se sentiu negligenciado por ser/conhecer PCDs ou Neurodivergentes em um estabelecimento?

43 respostas



Autoria: Duna Services, 2024

Os dados mencionados acima são utilizados pelos Duna Services para reduzir o sofrimento das pessoas ao irem a um local de estabelecimento e evitar que suas necessidades especiais sejam ignoradas. Além disso, eles divulgam o valor da Duna.

4.3. Comportamento do consumidor

O termo "comportamento do consumidor" refere-se a todas as ações, decisões e impactos que os consumidores fazem ao escolher, comprar, usar e descartar bens ou serviços. Como esse comportamento afeta diretamente a estratégia de marketing, o desenvolvimento de produtos e serviços e a abordagem ao cliente, as empresas devem ter uma compreensão desse comportamento.

Com a evolução da tecnologia e o crescimento das plataformas digitais, o comportamento do consumidor também está em constante mudança. Hoje, as pessoas têm acesso a mais informações e a uma variedade maior de opções, o que significa que elas são mais exigentes e conscientes em suas escolhas.

O comportamento dos clientes na Duna Services é afetado por uma variedade de necessidades específicas de acessibilidade e inclusão, bem como por questões emocionais, como a busca por um ambiente mais justo e acolhedor. Os clientes da Duna, que geralmente são empresas ou grupos que se dedicam a construir espaços inclusivos, entendem como a consultoria pode melhorar a experiência de seus clientes e funcionários, especialmente aqueles com deficiência ou necessidades especiais.

Esses clientes estão procurando soluções personalizadas que atendam às leis de acessibilidade e sejam realmente comprometidos com a inclusão. Empresas que mostram empatia e reconhecem a importância de criar ambientes acessíveis para todos geralmente são vistas positivamente. Além disso, a reputação social das marcas com as quais fazem negócios está cada vez mais ligada ao comportamento desse público. Como resultado, eles optam pela Duna Services devido à sua responsabilidade social e aos serviços técnicos que oferece.

Os clientes da Duna estão mais informados e exigentes como resultado do aumento da consciência sobre sustentabilidade e inclusão. Ele não está procurando apenas soluções instantâneas; ele prefere parcerias que tenham um efeito duradouro em

sua empresa e na sociedade. Portanto, a Duna Services deve estar atualizada e em conformidade com essas expectativas, fornecendo soluções que vão além do básico e agregam valor às empresas e organizações que a contratam.

4.3.1. Identificação dos interesses e comportamento dos clientes

Um processo fundamental na Duna Services é identificar os interesses dos clientes para criar estratégias de acessibilidade e inclusão que atendam às necessidades específicas de cada cliente. A Duna personaliza suas soluções de acordo com as necessidades dos clientes, garantindo que as consultorias tenham um impacto real nos locais e organizações que buscam melhorar a experiência dos indivíduos com deficiência e neuro divergentes.

O feedback é fundamental para esse processo. Um exemplo recente de feedback público significativo foi na representação dos personagens no filme live-action "Branca de Neve e os Sete Anões". Onde um ator com nanismo famoso na cinematografia de Hollywood argumentou publicamente sobre a representação dos anões no filme, levando a Disney a moldar totalmente o elenco do filme.

Assim como a Duna Services usa o feedback de seus clientes para melhorar suas abordagens. A Duna é capaz de ajustar suas estratégias para atender às necessidades e preocupações dos clientes ao prestar serviços mais eficazes e alinhados com as expectativas dos clientes que buscam consultoria em inclusão ao ouvir seus comentários.

A Duna Services pode se adaptar e inovar para atender às necessidades de seus clientes por meio desse ciclo de identificação de interesses seguido de feedback contínuo.

4.4. Segmentação de mercado

Em princípio, parece uma tarefa fácil segmentar um mercado, mas na realidade existem muitas dificuldades. A empresa deve pensar sempre numa forma de atuar no mercado. Ao pensarmos em mercado, necessitamos antes de tudo traçar uma definição do que vêm a ser estes mercados. A empresa conseguirá vender seus produtos aos consumidores se existem alguns requisitos básicos:

1) Deve existir alguma pessoa com necessidade que seja satisfeita com a compra do produto;

2) A pessoa deve ter o poder aquisitivo para comprar o produto, e;

3) Condições para efetuar a compra.

O processo de dividir um mercado amplo e heterogêneo em grupos menores e mais homogêneos de consumidores com características comuns é conhecido como segmentação de mercado. O objetivo é permitir que uma empresa forneça produtos e serviços que atendam melhor às necessidades e preferências de cada grupo específico. A Duna Services oferece consultoria e assessoria em acessibilidade e inclusão, e sabe que usar o segmento de mercado pode ajudar a personalizar seus produtos e estratégias de marketing, aumentando a eficácia e a satisfação do cliente.

Os cinco tipos de segmentação de mercado são:

Segmentação Geográfica: A divisão do mercado de acordo com sua localização, como uma nação, região ou cidade, é conhecida como segmentação geográfica. Isso pode significar que a Duna deve ajustar seus conselhos para atender às regras e exigências específicas de acessibilidade em vários locais. Por exemplo, as normas de acessibilidade podem diferir entre as cidades, e a Duna pode ajustar suas estratégias para refletir essas diferenças regionais.

Segmentação Demográfica: Na segmentação demográfica a renda, o gênero e a idade são usados para segmentar a população. A Duna identifica vários tipos de negócios, como grandes corporações ou instituições acadêmicas, que podem ter diferentes requisitos de acessibilidade de acordo com suas características demográficas.

Segmentação Psicográfica: A segmentação psicográfica considera os interesses, valores e estilos de vida dos clientes. Essa é uma maneira que a Duna usa para se concentrar em empresas que tem foco em responsabilidade social e inclusão, atraindo consumidores que valorizam essas ideias e estão dispostos a gastar dinheiro em facilidades de acesso.

Segmentação Comportamental: Por outro lado, o comportamento do consumidor, como fidelidade à marca e padrões de uso, serve como base para a segmentação comportamental. A Duna pode identificar clientes que se comportam de várias maneiras

em relação à acessibilidade, como aqueles que buscam melhorar a experiência do cliente ou que precisam de ajuda para cumprir os requisitos legais.

Segmentação por Benefícios: A segmentação de benefícios concentra-se nos benefícios que os clientes procuram para si próprios. A Duna adapta-se ao que o cliente está procurando para consumo.

A Duna Services pode usar essas abordagens de segmentação para criar estratégias e serviços personalizados, melhorando a eficiência de suas soluções e fortalecendo sua posição no mercado. A empresa pode melhorar a satisfação do cliente e se destacar em um mercado competitivo por meio de uma compreensão profunda de seus diferentes segmentos de clientes.

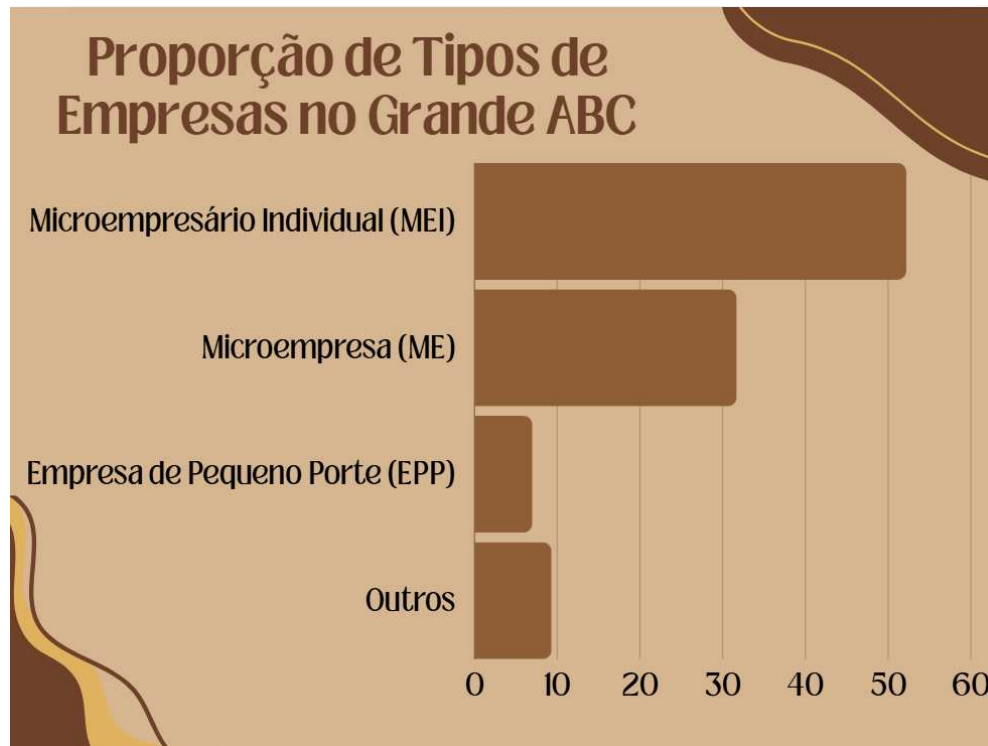
4.5. Determinação do nível de demanda

O Grande ABC tem o total de empresas com registro até 2024, 9.32% correspondem a Outros (33,448 estabelecimentos), 52.2% correspondem a Microempresário Individual (MEI) (187,548 estabelecimentos), 31.7% correspondem a Microempresa (ME) (113,954 estabelecimentos), e 6.69% correspondem a Empresa de Pequeno Porte (EPP) (24,021 estabelecimentos).

Em Todos os anos, as divisões econômicas com maior número de empresas foram Comércio Varejista (62,402 estabelecimentos), Serviços De Escritório, De Apoio Administrativo E Outros Serviços Prestados Principalmente Às Empresas (29,338 estabelecimentos), e Outras Atividades De Serviços Pessoais (23,170 estabelecimentos). Dados de SEBRAE rede ABC.

Por fim, considerando o grande número de lojas varejistas, serviços de escritório e outras empresas de serviços pessoais que existem na região, a análise do nível de demanda da Duna Services no ABC Paulista mostra um futuro promissor. Com mais de 62 mil lojas no comércio varejista e cerca de 29 mil empresas no setor de serviços de apoio administrativo, há uma demanda latente por consultorias que ajudem as empresas a se adaptarem às normas de acessibilidade e inclusão. A Duna pode aproveitar essa oportunidade ao fornecer soluções personalizadas para empresas que buscam melhorar seus ambientes digitais e físicos.

Gráfico 4- Proporção de Tipos de Empresas no Grande ABC



Autoria: Duna Services, 2024

Proporção de Tipos de Empresas no Grande ABC

- Microempresário Individual (MEI): 52.2%
- Microempresa (ME): 31.7%
- Outros: 9.32%
- Empresa de Pequeno Porte (EPP): 6.69%

Além disso, para adaptar sua estratégia a um mercado em constante mudança, a Duna deve continuar observando as tendências e o crescimento nesses setores. A crescente consciência da importância da conformidade legal, bem como da acessibilidade e inclusão, deve manter a demanda em alta nos próximos anos. Ao fazê-lo, a empresa estará bem-posicionada para expandir sua operação e ajudar a tornar o ABC Paulista um local de trabalho mais inclusivo e acessível.

4.6. Composto de marketing

O conceito de marketing, também conhecido como os "quatro P" do marketing, é fundamental para o planejamento e execução de estratégias de promoção de produtos e serviços. Ele mostra os quatro principais componentes que devem ser combinados para ter sucesso em um mercado competitivo. Produto, Preço, Praça (distribuição) e Promoção são as quatro Ps. A combinação desses elementos ajuda as empresas a satisfazer as demandas de seus clientes e atingir seus objetivos de marketing.

O termo "produto" refere-se ao bem ou serviço que uma empresa vende ao mercado. Isso inclui não apenas as características físicas do produto ou serviço, mas também a qualidade, o design, o nome da marca e os fatores que diferenciam o produto dos concorrentes. O produto deve atender às necessidades e expectativas do público-alvo para ser bem-sucedido.

O preço é a quantia que os clientes devem pagar pelo bem ou serviço. O preço depende de vários fatores, incluindo o custo de produção, o valor percebido pelo cliente, a concorrência e a estratégia geral da empresa. Um preço bem ajustado pode afetar diretamente a competitividade de uma empresa e sua lucratividade.

O processo de entrega de um bem ou serviço ao cliente é conhecido como "praça", também conhecida como "distribuição". Isso inclui decidir quais canais de distribuição usar, sejam representantes de vendas, parceiros de distribuição ou lojas físicas. A escolha adequada de canais garante que o público-alvo possa acessar o produto no momento e lugar adequados.

Todas as ações que uma empresa realiza para informar o mercado sobre um produto ou serviço são consideradas "promoção". A publicidade, o marketing digital, os eventos, as relações públicas, as promoções de vendas e qualquer outro método usado para persuadir os clientes a comprar algo podem fazer parte disso. O objetivo de uma promoção é aumentar a conscientização, despertar o interesse e, finalmente, resultar em vendas.

4.6.1. Praça

O conceito de "Praça" (distribuição) é usado pela Duna Services para explicar como seus serviços de consultoria e assessoria abordam a acessibilidade e a inclusão das empresas e organizações. A Duna deve garantir que seu público-alvo possa usar seus produtos e serviços, o que inclui empresas que estão trabalhando para melhorar os ambientes para pessoas com deficiência. Isso pode ser feito por meio de canais digitais, como o site da empresa e plataformas de comunicação online, bem como por meio de parcerias estratégicas com grupos que se dedicam ao mesmo objetivo de promover a inclusão. Essas colaborações podem incluir redes de negócios, conferências de acessibilidade ou eventos corporativos, garantindo que a Duna esteja presente onde você precisa de suas soluções.

Figura 6- Preço, Praça, Produto e Promoção



Autoria: Duna Services, 2024

Além disso, a disponibilidade da Duna para atender clientes em várias áreas, não apenas em São Caetano do Sul, mas também em outras partes do ABC Paulista e, eventualmente, em uma escala maior. Isso pode ser feito com consultorias virtuais, que ampliam o alcance da empresa sem precisar estar presente pessoalmente. A Duna Services pode maximizar seu impacto, aumentar sua base de clientes e atender às necessidades específicas de empresas que buscam tornar-se seus serviços e ambientes mais inclusivos usando a abordagem estratégica de distribuição.

4.6.2. Preço

A Duna também pode usar uma abordagem de preço que leva em consideração o valor que seus clientes percebem. Isso significa que os preços podem variar dependendo da complexidade do projeto e do efeito que as soluções de acessibilidade terão na operação da empresa. A Duna pode justificar preços premium em certos casos, ao mesmo tempo em que oferece opções mais acessíveis para empresas menores ou em fase inicial, posicionando-se como uma consultoria especializada que agrega valor real ao negócio de seus clientes. A Duna poderá permanecer competitiva enquanto maximiza a rentabilidade e expande seu alcance no mercado com a flexibilidade de sua estratégia de preço.

Muitos consultores recebem por hora. Esse valor também pode alterar bastante, mas podemos dizer que atualmente, esse valor costuma estar entre R\$ 120 e R\$ 300, mas depende de cada situação. Assessores podem exigir muito mais do que isso.

4.6.3. Promoção

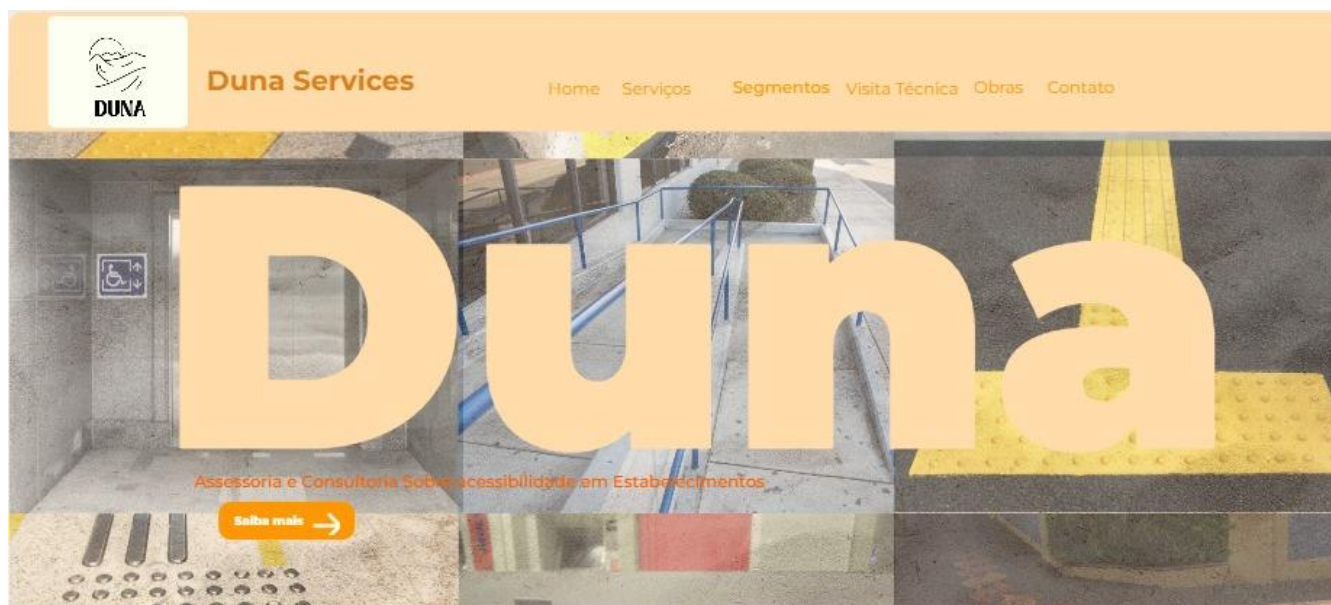
A princípio, as promoções da Duna Services serão realizadas com mais frequência ou de acordo com as necessidades da empresa, priorizando as datas em que os clientes estão mais propensos a usar seus serviços e gastar. Um exemplo seria quando os clientes começam a pagar, ou quando a Duna pode oferecer descontos exclusivos em datas especiais, como o Dia Nacional da Pessoa com Deficiência, para atrair mais empresas para consultorias sobre acessibilidade e inclusão. Promoções

também serão usadas para promover a contratação de serviços durante períodos de menor demanda, mantendo a qualidade ou o escopo das vendas. Além disso, é uma boa hora para iniciar promoções quando novos serviços são lançados. Essa abordagem para atrair novos clientes é semelhante à que os provedores de internet usam para atrair clientes.

4.6.4. Site

Um site é essencial para a Duna Services para expandir seu alcance online e atrair mais clientes. Um site bem estruturado dá à Duna a oportunidade de se conectar com potenciais clientes de maneira eficiente e imediata, pois a digitalização e o uso frequente da internet para buscar informações e serviços estão aumentando. O site da Duna não apenas oferece consultoria e serviços relacionados à inclusão e acessibilidade, mas também serve como uma plataforma para a empresa comercializar produtos relacionados à acessibilidade, como tecnologias assistivas e itens que facilitam o dia a dia de pessoas com deficiência.

Figura 7- Site



Autoria: Duna Services, 2024

A Duna tem um site que lhe permite fornecer informações detalhadas sobre seus produtos e serviços, bem como criar uma vitrine virtual que pode ser acessada 24 horas por dia. Isso aumenta o alcance da empresa, atraindo clientes que buscam produtos online para atender às necessidades de acessibilidade de seus negócios. O site também pode demonstrar os valores da Duna e a importância da acessibilidade digital, promovendo uma experiência inclusiva de compra e navegação.

5. PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

5.1. Objetivo da Área

O planejamento de gestão de pessoas é um conjunto de diretrizes que a área de recursos humanos e os respectivos gestores estabelecem para capacitar e desenvolver os funcionários para alcançar os objetivos da empresa. O treinamento, a seleção e o recrutamento não são os únicos tópicos abordados neste plano. O plano também se concentra na criação de um ambiente de trabalho que seja inclusivo, motivador e produtivo. Ao integrar aspectos como avaliação de desempenho, desenvolvimento de carreira e gestão da cultura organizacional, o plano de gestão de pessoas busca não apenas otimizar o potencial dos colaboradores, mas também fortalecer a competitividade e a sustentabilidade da organização no mercado, sendo assim a Duna definiu diversos fatores para fazer seu planejamento de pessoas entre eles:

Determinadas equipes precisam ser capacitadas continuamente para que possam fornecer serviços cada vez mais especializados, tornando-as equipes de alta performance, o que envolve o desenvolvimento. Em um ambiente corporativo competitivo, onde o sucesso depende de criatividade e eficiência, essa capacitação contínua é essencial.

Como o próprio nome sugere, o plano de carreira é responsável por "cuidar" das carreiras dos funcionários desde o momento em que eles entram na empresa. Trata-se de um conjunto de ações e estratégias que a organização delineia com o objetivo de desenvolver, orientar e inspirar seus funcionários. Esse plano abrange o processo de integração do novo funcionário, treinamento e capacitação contínua e avaliação de desempenho.

O método de implementação se concentra em preparar os colaboradores para assumir cargos de liderança dentro da organização. Identificar habilidades essenciais, fornecer treinamento específico e oferecer mentoria individualizada são algumas das etapas essenciais desse processo estratégico.

Comunicação direta e recíproca é um componente essencial da gestão estratégica de pessoas. Isso significa não apenas manter a política da empresa transparente para os funcionários, mas também garantir que os líderes estejam dispostos a ouvir as necessidades dos funcionários. A execução das demais estratégias depende

dessa base. Para que todos possam desempenhar suas funções de maneira eficaz, é essencial que todos entendam os objetivos e os procedimentos da empresa. Também é essencial que todos possam ser capazes de identificar problemas e propor soluções.

5.2. Organograma Funcional

Um organograma funcional é uma representação gráfica da estrutura de uma organização que enfatiza as várias funções e tarefas que cada departamento ou unidade tem a realizar. Esse tipo de organização divide a empresa em áreas funcionais como marketing, vendas, recursos humanos, finanças e produção. Ele também mostra a hierarquia existente, desde a alta administração até os funcionários de níveis operacionais. Um organograma funcional facilita a gestão, a coordenação entre departamentos e a comunicação interna. Além disso, facilita a identificação de quais tarefas devem ser feitas e aumenta a eficiência e a clareza na execução das atividades da sendo assim, destacamos a estrutura organizacional da empresa,

- Diretoria Executiva/Administrativa
- Gerência de Divisão: Marketing e Logística:
- Gerência de Divisão: Financeiro e Técnico de TI:
- Consultora de Acessibilidade
- Suporte Técnico
- Secretariado
- Auxiliar de Limpeza

Figura 8- Organograma Duna



Autoria: Duna Services, 2024

5.3. Recrutamento

5.3.1. Recrutamento Interno

O recrutamento interno na Duna Services busca valorizar e promover o desenvolvimento de seus funcionários, alinhando-se às diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) e do Decreto nº 5.296/2004, que preveem a criação de ambientes de trabalho inclusivos. Este processo inclui a realização de avaliações periódicas de desempenho e a identificação de talentos internos que possam assumir novas responsabilidades ou novos cargos. A empresa estimula um ambiente que permite a mobilidade vertical e horizontal, com o objetivo de incentivar o crescimento e a permanência de talentos. Além disso, assegura que oportunidades de

promoção sejam oferecidas de forma justa e equitativa a todos os colaboradores, respeitando suas necessidades e potencialidades.

5.3.2. Recrutamento Externo

No recrutamento externo, a Duna Services adota uma abordagem proativa para atrair uma ampla escala de candidatos, incluindo aqueles com deficiência e neurodivergências. A empresa utiliza canais de recrutamento acessíveis, como plataformas de emprego especializadas e feiras de diversidade. Seguindo a Lei Brasileira de Inclusão e o Decreto nº 5.296/2004, o recrutamento externo é realizado de maneira a garantir que todos os candidatos, independentemente de suas condições, tenham acesso igualitário às oportunidades. A Duna Services também estabelece parcerias com organizações e instituições que promovem a inclusão e oferece treinamentos específicos para sua equipe de RH sobre práticas inclusivas e acessíveis.

5.4. Atração

A atração de talentos é central para a estratégia da Duna Services, que busca destacar seu compromisso com a inclusão e a igualdade. Utilizando campanhas de marketing inclusivas, a empresa promove uma imagem de empregadora que valoriza a diversidade e a acessibilidade. Participando de eventos e feiras voltadas para a diversidade e realizando campanhas nas redes sociais que ressaltam a importância da inclusão. A comunicação é adaptada para garantir que seja acessível a todos, incluindo o uso de formatos alternativos e tecnologias.

5.5. Seleção

O processo de seleção na Duna Services é para ser inclusivo e adaptado às necessidades de todos os candidatos. A seleção inclui ajustes razoáveis para garantir que todas as etapas do processo sejam acessíveis. As entrevistas são realizadas em ambientes que respeitam a acessibilidade e os testes são ajustados para avaliar as competências de forma justa. Além disso, a Duna Services assegura que todos os

recrutadores recebam treinamento em práticas de seleção inclusivas e imparciais para evitar discriminação e garantir uma avaliação justa das habilidades dos candidatos.

5.6. Plano de Cargos e Salários

5.6.1. Salários e Remunerações

Os planos de cargos e salários da Duna Services são feitos para garantir a equidade. A empresa realiza uma análise de mercado para definir as faixas salariais e garantir que a remuneração esteja alinhada com as responsabilidades e competências exigidas para cada cargo, seguindo os princípios da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e da Constituição Federal. Além disso, a Duna Services revisa regularmente suas políticas salariais para assegurar a competitividade, e garantir que não haja discriminação salarial com base em deficiência ou neuro divergência.

5.6.2. Benefícios

Os benefícios oferecidos pela Duna Services são feitos para atender às diversas necessidades de seus colaboradores. Além dos benefícios padrão, a empresa oferece adaptações específicas para colaboradores com deficiência, como assistência tecnológica, serviços de apoio psicológico e programas de saúde mental. Estes benefícios são oferecidos em conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e da Constituição Federal. e são revisados periodicamente para garantir que estejam atendendo adequadamente às necessidades de todos os colaboradores.

5.7. Admissão

5.7.1. Contrato de Experiência

Durante o período de experiência, que pode durar até 90 dias conforme a CLT, a Duna Services realiza avaliações diárias para monitorar o desempenho e a integração do novo colaborador. Este período é utilizado para fornecer feedback e suporte, garantindo que o colaborador tenha a oportunidade de se adaptar à função e à cultura empresarial

da Duna Services. O contrato de experiência também permite à empresa e ao colaborador avaliarem se há um ajuste mútuo adequado antes da efetivação do contrato

5.8. Desligamento

5.8.1. Demissão Sem Justa Causa

A demissão sem justa causa é conduzida conforme os artigos da CLT, que garantem ao colaborador o direito a verbas rescisórias, como aviso prévio, férias proporcionais e 13º salário proporcional. A Duna Services realiza o processo de desligamento de forma transparente e respeitosa, assegurando que todos os direitos trabalhistas sejam integralmente cumpridos e que o colaborador receba a devida assistência durante o processo de transição.

5.8.2. Demissão Por Justa Causa

Em casos de demissão por justa causa, a Duna Services segue rigorosamente os critérios estabelecidos pela CLT, que detalha as infrações graves que justificam a rescisão do contrato de trabalho. O processo é conduzido com base em evidências claras e justificativas documentadas, e o colaborador tem a oportunidade de apresentar sua versão dos fatos. A empresa assegura que todos os procedimentos legais sejam seguidos para garantir a equidade e a justiça no processo.

5.9. Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas

A Duna Services investe em treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores, em conformidade com as diretrizes da CLT. Os programas de treinamento são projetados para atender às necessidades de desenvolvimento profissional e pessoal de todos os colaboradores, com especial atenção para aqueles com deficiência e neurodivergências. A empresa oferece treinamentos adaptados, recursos de aprendizagem acessíveis e programas de aperfeiçoamento para promover o crescimento e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

5.9.1. Programa de Treinamento

O programa de treinamento da Duna Services foi elaborado para proporcionar uma integração completa dos novos funcionários à cultura e aos objetivos da empresa. E estruturado ao longo de cinco dias, o cronograma detalhado abrange desde a história da empresa até técnicas avançadas de atendimento ao cliente, com atividades práticas e avaliações constantes para assegurar um aprendizado efetivo e alinhado aos valores da organização.

Tabela 3- Programação de Treinamento

Dia	Atividade	Horário
Dia 1	Integração e Cultura Organizacional	08:00 - 10:00
	Intervalo	10:00 - 10:30
	História da empresa e seus fundadores	10:30 - 12:00
	Missão, visão e valores da Duna Services	12:00 - 13:30
	Almoço	13:30 - 14:30
	Importância da cultura organizacional e seu impacto no ambiente de trabalho	14:30 - 16:00
	Dinâmicas em grupo	16:00 - 16:30
	Avaliação	16:30 - 17:00

Autoria: Duna Services, 2024

Tabela 4- Programação de Treinamento

Dia 2	Produtos e Serviços da Empresa	08:00 - 10:00
	Intervalo	10:00 - 10:30
	Detalhamento dos produtos e serviços oferecidos	10:30 - 12:00
	Exemplos de casos de sucesso com clientes	12:00 - 13:30
	Almoço	13:30 - 14:30
	Diferenciais competitivos	14:30 - 16:00
	Análise de casos de sucesso	16:00 - 16:30
	Avaliação: Pitch de vendas	16:30 - 17:00

Autoria: Duna Services, 2024

Tabela 5-Programa de Treinamento

Dia 3	Uso do Sistema de Atendimento ao Cliente	08:00 - 10:00
	Intervalo	10:00 - 10:30
	Funcionalidades do sistema	10:30 - 12:00
	Fluxo de trabalho e dicas	12:00 - 13:30
	Almoço	13:30 - 14:30
	Tutoriais em vídeo	14:30 - 16:00
	Simulações em grupos	16:00 - 16:30
	Avaliação	16:30 - 17:00

Autoria: Duna Services, 2024

Tabela 6- Programa de Treinamento

Dia 4	Técnicas de Comunicação e Resolução de Conflitos	08:00 - 10:00
	Intervalo	10:00 - 10:30
	Princípios da comunicação eficaz	10:30 - 12:00
	Estratégias de resolução de conflitos	12:00 - 13:30
	Almoço	13:30 - 14:30
	Exemplos de conflitos	14:30 - 16:00
	Simulações de cenários	16:00 - 16:30
	Avaliação	16:30 - 17:00

Autoria: Duna Services, 2024

Tabela 7- Programa de Treinamento

Dia 5	Simulação de Situações Reais de Atendimento	08:00 - 10:00
	Intervalo	10:00 - 10:30
	Cenários reais de atendimento	10:30 - 12:00
	Técnicas de gerenciamento de estresse	12:00 - 13:30
	Almoço	13:30 - 14:30
	Follow-up e manutenção	14:30 - 16:00
	Simulação Realista	16:00 - 16:30
	Avaliação: Performance nas simulações	16:30 - 17:00

Autoria: Duna Services, 2024

5.10. Aplicando Pessoas

Aplicar pessoas envolve garantir que as habilidades e competências dos colaboradores sejam alinhadas com as necessidades da empresa. A Duna Services realiza avaliações de desempenho e feedback regulares para ajustar as responsabilidades dos colaboradores e elevar sua contribuição para a empresa. Este processo é feito de maneira transparente e inclusiva, assegurando que todos os colaboradores tenham a oportunidade de desenvolver seu potencial e contribuir para os objetivos da empresa.

5.11. Plano de Carreira

O plano de carreira na Duna Services é feito para proporcionar oportunidades de avanço e crescimento profissional. Alinhado com as melhores práticas e com a CLT, o processo inclui avaliações de desempenho, definição de metas e oportunidades de desenvolvimento contínuo. A empresa oferece suporte individualizado para ajudar os colaboradores a alcançar seus objetivos de carreira, garantindo que todos tenham acesso a oportunidades de progressão, independentemente de suas condições

5.12. Segurança no Trabalho

A segurança e saúde no trabalho são prioridades para a Duna Services, que segue as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho. A NR 5, que trata da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), e outras NRs são aplicadas para assegurar um ambiente de trabalho seguro. A empresa realiza treinamentos regulares sobre práticas de segurança e saúde, promove inspeções periódicas e garante que todos os colaboradores estejam informados sobre procedimentos de segurança.

5.13. Normas Regulamentadoras

As Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho definem requisitos essenciais para a segurança e saúde no ambiente de trabalho. A Duna Services monitora e cumpre essas normas, garantindo que todas as práticas e

procedimentos estejam alinhados com as regulamentações vigentes. A empresa realiza atualizações contínuas e auditorias internas para garantir a conformidade com as NRs.

5.14. Monitorando Pessoas

O monitoramento de desempenho é feito de forma ética e respeitosa, conforme a CLT e as diretrizes de privacidade. Utilizamos métricas e feedbacks para avaliar o progresso dos colaboradores e identificar possíveis áreas de melhoria. O objetivo é apoiar o desenvolvimento profissional e garantir que todos os colaboradores recebam o suporte necessário para alcançar seus objetivos.

5.15. Comunicação Interna

A comunicação interna na Duna Services é clara, aberta e inclusiva. Utilizamos uma abertura de comunicação para garantir que todos os colaboradores possam expressar suas opiniões e necessidades. Em conformidade com a Lei nº 13.146/2015, as comunicações são adaptadas para garantir acessibilidade e compreensão para todos.

5.16. Motivação na Empresa

A Duna Services promove a motivação através de práticas de reconhecimento e recompensas justas, alinhadas com a CLT. Oferecemos incentivos e programas de reconhecimento que valorizam as conquistas e o desempenho dos colaboradores. A empresa também cria um ambiente de trabalho positivo e inclusivo, que incentiva o engajamento e a satisfação dos colaboradores.

5.17. Normas Internas da Empresa

As normas internas da Duna Services são estabelecidas para promover um ambiente de trabalho respeitoso e produtivo. Estas normas abrangem aspectos de comportamento, conduta e procedimentos internos, e são desenvolvidas em conformidade com a legislação trabalhista e de inclusão. Todos os colaboradores são informados sobre as normas e são responsáveis por segui-las.

5.18. Clima Organizacional

O clima organizacional é avaliado regularmente através de pesquisas de satisfação e feedbacks dos colaboradores. A Duna Services utiliza essas informações para implementar melhorias e criar um ambiente de trabalho que seja positivo e engajador. A empresa promove atividades e iniciativas que fortalecem a coesão e o bem-estar dos colaboradores.

5.19. Gestão de Conflitos

A gestão de conflitos na Duna Services é abordada com técnicas de mediação e resolução de problemas, seguindo as diretrizes da CLT. Utilizamos processos de resolução de conflitos que são justos e imparciais, e oferecemos treinamentos para gerentes e líderes sobre como lidar com disputas de maneira eficaz e construtiva

6. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A realização de tarefas por um terceiro (empresa ou comunidade) é chamada de prestação de serviços. Isso pode se expandir para consultorias e assessorias, caracterizado por um processo de produção e uso em simultâneo, que nem sempre implica a posse de um bem.

Nesse âmbito da Duna Services tem como principal objetivo se oferecer como uma empresa de assessoria que irá oferecer tipos de serviços para analisar a infraestrutura e treinamento de Funcionários para adquirir um estabelecimento mais acessível para pessoas PCDS e neuro divergentes.

Assim a Duna ofereça esses serviços para uma maior acessibilidade em estabelecimento públicos e privados, nossos meios de comunicação para a prestação de nossos serviços seriam em nossa sede da empresa, ou em nosso site.

Para nossos serviços existem diversos tipos diferentes, como o planejamento e construção de um ambiente acessível além do treinamento profissional para lidar com pessoas PCDS ou Neuro divergentes, para construção utilizaremos empresas que terceirizam mão de obra para maior proveito de prazos e preço.

O serviço de arquitetura inclui: Análise do local, Orçamento do serviço que será prestado, Planta da construção e planejamento, Construção das estruturas planejadas e pedidas.

O serviço de Treinamento ao Funcionário: Quando alguém contrata nossos serviços, disponibilizamos uma equipe de profissionais que ajudam, oferecem treinamento para ajudar nos clientes ajudando a organizar suas empresas para que eles possam oferecer o melhor para seus clientes.

Orientar sobre como tratar os públicos PCD ou Neuro divergente, principalmente se for sobre acessibilidade

Exemplo: Um cliente que tem autismo adentra um estabelecimento alimentício, mas o cliente tem diversas exigências como só comer com talheres de madeira, ter desconforto ao toque e odiar barulhos altos, o funcionário para não causar algum desconforto ou fazer algo desagradável tem que reconhecer os limites e como se portam em relação ao cliente.

6.1. Objetivo da Área

O propósito do setor de consultoria em acessibilidade da Duna é oferecer apoio especializado para locais públicos e privados, assegurando a aderência às normas de acessibilidade e fomentando a inclusão. A companhia fornece soluções customizadas que abrangem desde a análise e adaptação de espaços físicos até a orientação sobre as melhores práticas, garantindo que todos, sem distinção de suas habilidades, possam acessar de forma segura e agradável os serviços e ambientes. Duna atua como um aliado estratégico, auxiliando na adequação de empresas às normas legais e às demandas dos clientes, aprimorando a qualidade de vida e a vivência de todos.

6.2. Fluxograma

Um fluxograma é uma representação gráfica de um processo ou sistema, evidenciando as fases sequenciais e as escolhas imprescindíveis para concluir uma tarefa. No âmbito da Duna, uma companhia especializada em acessibilidade, o fluxograma é um instrumento crucial para organizar e ilustrar cada etapa de seus projetos. Isso engloba desde a análise inicial dos locais, passando pela identificação das necessidades particulares de acessibilidade, até a execução das soluções e a capacitação dos colaboradores. Assim, o fluxograma contribui para que todos os participantes do projeto entendam claramente suas obrigações e os prazos a serem respeitados, favorecendo uma execução eficaz e estruturada.

Adicionalmente, o fluxograma da Duna ressalta a relevância da comunicação e da coordenação entre os diversos stakeholders. Como a companhia terceiriza a mão de obra e os insumos necessários para os serviços, é essencial que todos os fornecedores e prestadores de serviços adotem os mesmos critérios de qualidade e proteção. A utilização de fluxogramas possibilita à Duna acompanhar o avanço de cada fase do projeto e fazer os ajustes necessários, garantindo que todas as soluções de acessibilidade sejam postas em prática de forma eficiente e de acordo com as especificações acordadas com o cliente. Portanto, o fluxograma não apenas simplifica a administração de projetos, mas também promove a transparência e o contentamento dos clientes.

Figura 9- Fluxograma



Autoria: Duna Services, 2024

6.3. Controle de qualidade

O controle de qualidade é um sistema utilizado nas organizações com o objetivo de trazer vantagens para os processos de produção, conferindo a eles um padrão e com isso entregar um produto ou serviço dentro de determinados requisitos. Sendo o controle de qualidade da Duna composto por 4 ferramentas de qualidade, sendo elas:

- 1- Fluxograma
- 2- 5s
- 3- Gráfico Ishikawa
- 4- Ciclo PDCA

7. LOGÍSTICA

7.1. Objetivos da Área

A logística é o processo de planejamento, execução e controle eficiente e duradouro do fluxo de bens, serviços e informações desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o objetivo de atender às necessidades dos clientes. Em outras palavras, a logística inclui todas as atividades relacionadas ao transporte, armazenamento, distribuição, manuseio de materiais e gestão de inventário para garantir que os produtos ou serviços sejam entregues no local, no momento e nas condições ideais.

Para atender às necessidades dos clientes ao menor custo possível, a logística faz administrar o fluxo de produtos de origem ao final de uso.

A logística da Duna Services está fortemente ligada aos seguintes dois seguintes tópicos:

1- Processamento de Pedidos: É o processo em que os pedidos são em um ciclo completo, começando com a preparação do pedido, onde os produtos de acessibilidade são cuidadosamente selecionados e embalados para garantir uma entrega impecável. Em seguida, os sistemas digitais integrados realizam a transmissão de informações. Isso permite que todos os departamentos envolvidos no pedido tenham acesso a ele em tempo real. Os clientes são informados sobre a confirmação e o estado do seu pedido na etapa de recebimento após a transmissão. O atendimento ao cliente é vital nessa fase, fornecendo assistência contínua para tirar dúvidas, fazer ajustes ou acompanhar a entrega. Um relatório da situação do pedido é gerado durante todo o processo e é atualizado regularmente para dar à Duna e seus clientes transparência e controle, reduzindo erros e atrasos.

2- Manutenção Preventiva e Conservação: Inspeções regulares de veículos de transporte e equipamentos de manuseio garantem que possíveis falhas sejam identificadas e corrigidas antes que se tornem problemas maiores, o que evita interrupções nas operações. Os reparos diários garantem que os produtos sejam transportados e armazenados de forma segura e eficiente e que os equipamentos estejam em condições ideais de funcionamento. A limpeza contínua dos veículos de transporte e das áreas de estocagem não apenas mantém os espaços organizados e limpos, mas também ajuda a preservar os produtos transportados e os equipamentos.

7.2. Compras

A gestão eficaz de materiais é essencial no setor de compras da Duna Services para garantir que as operações continuem fluindo normalmente. O processo de compras inclui cumprir os requisitos da licitação, negociar com fornecedores e comprar materiais. O setor de compras na Duna é fundamental para garantir que os materiais necessários para os projetos de consultoria em inclusão e acessibilidade estejam disponíveis no momento certo, evitando atrasos e garantindo a qualidade do serviço.

A gestão do estoque de matéria-prima é uma das principais preocupações do setor de compras da Duna. As matérias-primas da Duna variam desde materiais físicos, como barras de apoio, corrimãos, placas táteis e até recursos tecnológicos no site oficial da empresa. A equipe de compras mantém um olho no estoque para garantir que os materiais essenciais estejam disponíveis e que a empresa esteja pronta para atender às demandas dos clientes rapidamente e dentro do prazo. Sem exceder e sem faltar.

O setor de compras da Duna trabalha em estreita colaboração com os fornecedores para garantir que a produção sempre tenha a matéria-prima necessária. Isso inclui negociações cuidadosas para garantir que os materiais sejam entregues nas quantidades certas e dentro dos períodos desejados, sempre respeitando a sustentabilidade e a missão da empresa.

7.2.1. Sistema de Compras

O fornecimento até faturamento é outro nome para gerenciamento de compras. Isso inclui avaliar, escolher e fazer acordos contratuais formais, além de administrar as relações regulares com os fornecedores da empresa.

As compras são uma área complicada que abrange várias atividades relacionadas. A compra transacional de produtos e serviços faz parte do processo de gerenciamento de compras, que também se integra às contas a pagar para completar o ciclo do fornecimento até o faturamento, fornecendo documentos para ajudar no processamento das faturas dos fornecedores para pagamento.

Uma forma básica de estruturar um setor de Compras de maneira eficiente na sua empresa é montar uma equipe especializada, que normalmente é composta por profissionais com as seguintes funções:

Gerente de Suprimentos: deve desenvolver a política de compras, planejar estrategicamente o setor e definir indicadores essenciais para serem monitorados, de modo alinhado à estratégia geral da empresa.

Comprador: profissional responsável por avaliar pedidos de compras, gerenciar cadastros, avaliações de fornecedores, negociações e fechamentos de contratos.

Auxiliar de Compras: são colaboradores especializados em pequenas compras, emissão de relatórios e atualização do sistema com informações gerenciais.

Aplicando esses procedimentos na Duna, inicia-se a análise e escolha dos fornecedores mais apropriados para itens como rampas de acesso, sinalizações táteis, aparelhos de tecnologia assistiva e programas de acessibilidade. Por exemplo, ao elaborar o projeto de adaptação de um estabelecimento comercial, o departamento de compras deve assegurar que os materiais sejam entregues dentro do prazo estabelecido, assegurando o cumprimento dos prazos do projeto. Adicionalmente, a Duna mantém acordos formais com seus fornecedores, garantindo a continuidade no fornecimento e definindo padrões de qualidade e entrega.

Na Duna, o departamento de Compras gerencia a aquisição transacional de produtos e serviços para vários projetos, desde a instalação de acessibilidade física até a implementação de soluções digitais para as empresas clientes. O processo de administração de compras está fortemente associado ao setor financeiro, uma vez que as faturas resultantes das aquisições são incorporadas às contas a pagar. Isso assegura que, ao término do ciclo, as faturas dos fornecedores sejam devidamente processadas e os pagamentos realizados dentro do prazo estabelecido. Um caso concreto seria a contratação de uma companhia tecnológica para implementar programas de leitura de tela em um escritório comercial, onde as faturas e termos de pagamento devem estar perfeitamente harmonizados entre os setores de compras e financeiro.

7.2.1.1. Materiais De Consumo

O material de consumo é usado no dia a dia de uma organização, possuindo uma durabilidade limitada e demanda contínua por reposição. Na Duna Services, a maioria desses materiais está ligada ao ambiente de trabalho, abrangendo itens como papel, canetas, grampeadores, *post-its* e tesouras. Esses recursos são fundamentais para o progresso das tarefas administrativas, assegurando que o time possua os instrumentos necessários para realizar suas tarefas de maneira eficaz.

Sua maior importância está relacionada aos documentos que a empresa fecha com seus clientes e o atendimento.

Tabela 8- Material de Consumo

Material de Consumo - DUNA Services		
Itens		Preços
Tinta de Impressora (Preta e Colorida)		R\$ 60,90
Lápis (10 unidades)		R\$ 20,30
Cola em Bastão (2 unidades)		R\$ 7,00
Pasta Catalogada (2 unidades)		R\$ 15,60
Alcool em gel (10 unidades)		R\$ 12,20
Papel Higienico (Pacote 32)		R\$ 36,70
Desinfetantes		R\$ 10,10
Copos Descartáveis		R\$ 18,60
Etiquetas		R\$ 18,30
Fita Adesiva (2 rolos)		R\$ 18,20
Grampeadores		R\$ 15,40
Papel Sulfite A4 (500 folhas)		R\$ 30,50
Caneta (10 Unidades)		R\$ 19,90
Post-it (Pacote com 200 folhas)		R\$ 16,30
Total		R\$ 300,00

7.3. Fornecedores

Um fornecedor é uma pessoa ou entidade responsável por fornecer bens ou serviços a outra entidade ou comunidade. A palavra origina-se do verbo fornecer, que se refere à disponibilização ou entrega do que é essencial para atingir um objetivo determinado.

Embora os serviços de consultoria da Duna Services sejam intangíveis, eles se apoiam diretamente em vários fornecedores de produtos e serviços tangíveis. Por exemplo, a Duna Services tem a Claro como um de seus maiores fornecedores de internet. Este serviço é crucial para assegurar uma conexão confiável e veloz, possibilitando que a organização realize capacitações online, encontros virtuais e monitore à distância o avanço dos projetos de acessibilidade. A excelência do serviço de internet é fundamental, já que a interação com clientes e parceiros requer uma infraestrutura digital robusta, que previna interrupções e assegure a continuidade das atividades.

Transporte de materiais: Isso engloba elementos como rampas de acesso, pisos táteis, sinais em braile e cadeiras de rodas, que são levados até os locais onde as alterações serão implementadas, assim como os instrumentos para uma reforma estrutural. É crucial o transporte apropriado desses itens para que sejam entregues dentro dos prazos estabelecidos, sem danos e prontos para serem instalados.

Bancos: A Duna Services conta com o banco Caixa como um de seus principais parceiros financeiros. A Caixa, por meio de linhas de crédito e empréstimos, ajuda as empresas a viabilizar grandes projetos, como a adaptação de escritórios ou locais comerciais para a acessibilidade. Ademais, a Caixa disponibiliza alternativas financeiras que possibilitam à Duna manter um fluxo de caixa estável e otimizar o planejamento de seus investimentos. Este apoio financeiro assegura que a organização possua os meios necessários para dar início a novos projetos sem prejudicar suas finanças.

Serviços públicos: A Duna se apoia em serviços públicos, como o fornecimento de eletricidade e água, bem como na manutenção de equipamentos de escritório. A manutenção de computadores e outros dispositivos é crucial para que a equipe possa executar suas tarefas com eficiência, enquanto a disponibilidade constante de energia

garante a operação das operações cotidianas, particularmente em tarefas que requerem tecnologia e comunicação.

Resumidamente, os fornecedores da Duna atuam como despesas fixas nos orçamentos.

7.4. Cotações

A cotação de preços é o procedimento em que uma organização investiga, avalia e escolhe os fornecedores e prestadores de serviços que proporcionam as condições mais favoráveis para satisfazer suas demandas específicas. Este processo não se restringe apenas à procura dos preços mais baixos, mas também inclui uma avaliação minuciosa de diversos outros aspectos relevantes, tais como as condições de entrega, prazos de fornecimento, métodos de pagamento e a confiabilidade do fornecedor. O objetivo é assegurar que a empresa alcance o melhor custo-benefício possível, considerando o contexto atual e as necessidades da empresa.

Ademais, é essencial enfatizar que nem sempre a opção mais barata é a mais certa. Frequentemente, escolher o fornecedor mais barato pode levar a complicações a longo prazo, tais como atrasos nas entregas, produtos de má qualidade ou assistência insatisfatória. Isso espelha a máxima "o barato pode sair caro", que destaca o perigo de buscar apenas a economia momentânea sem levar em conta os possíveis efeitos adversos, particularmente no que diz respeito à qualidade dos produtos ou serviços adquiridos. Assim, o procedimento de cotação deve ser realizado com cautela, considerando todas as variáveis para assegurar a tomada de decisão mais precisa para a organização.

Tomando em prática a cotação de preço em uma assessoria ou consultoria, é essencial considerar vários fatores para garantir que o valor seja justo e competitivo. Questões como a conformidade do valor com a concorrência e a disposição dos consumidores em pagar por ele surgem.

A cobrança por hora e a cobrança de um valor fixo são duas formas comuns de estabelecer preços. Tanto para o consultor quanto para o cliente, a decisão entre um ou outro depende das particularidades do projeto e dos gostos de ambos os lados. Esses

procedimentos satisfazem diversas demandas, oferecendo alternativas que variam conforme o tipo de serviço fornecido.

Na cobrança por hora, o cliente paga por cada hora de trabalho do consultor, o que pode ser benéfico em projetos que incluem imprevistos ou atividades mais intrincadas. Este modelo proporciona mais tempo para modificações, possibilitando que o consultor resolva problemas sem a pressão de prazos apertados. Contudo, é crucial documentar e detalhar cada fase do serviço para que o cliente compreenda claramente o que está sendo realizado e previna dúvidas sobre o tempo despendido.

Em contrapartida, a cobrança por preço fixo requer a definição de um valor total antes do início do trabalho, englobando todos os serviços e prazos previamente estabelecidos. Isso oferece mais proteção ao cliente, no entanto, é essencial que ambos estejam alinhados sobre as tarefas a serem realizadas. Embora o preço fixo reduza a chance de imprevistos, eles podem ocorrer e o consultor deve comunicar de forma transparente qualquer mudança no preço decorrente de tempo extra ou obstáculos inesperados.

Na Duna Services, é crucial o processo de cotação para assegurar a qualidade e a relação custo-benefício da terceirização de serviços especializados em acessibilidade e inclusão. Um caso concreto seria a adaptação de uma empresa para acolher funcionários com deficiência física. Neste cenário, a Duna contrata uma empresa para realizar as obras, como a instalação de rampas e banheiros adaptados. Para isso, ela faz consultas a diversos fornecedores especializados em acessibilidade arquitetônica. No processo de cotação, os preços de cada fornecedor de serviços, os prazos de entrega, a experiência em projetos semelhantes e a aderência às normas de acessibilidade são avaliados.

Adicionalmente, ao terceirizar a criação de tecnologias assistivas, tais como programas de leitura de tela ou aplicativos de acessibilidade digital, a Duna também conduz comparações entre empresas do setor tecnológico. Neste cenário, a cotação abrange não somente o custo do desenvolvimento, mas também a assistência técnica, a manutenção, a capacidade de expansão da solução e o conhecimento do fornecedor em tecnologia inclusiva.

A cotação é utilizada de maneira estratégica para balancear a excelência dos serviços terceirizados com o orçamento do cliente, assegurando que a Duna consiga selecionar os melhores parceiros ao custo mais baixo possível, sem prejudicar a qualidade dos projetos. Isso possibilita que a Duna forneça resultados consistentes, em conformidade com as expectativas dos seus clientes, mantendo simultaneamente relações sólidas e transparentes com seus fornecedores terceirizados.

7.5. Recebimento

Apesar de variar de acordo com o setor, o procedimento de aquisição e recebimento de materiais segue um padrão habitual em empresas que gerenciam estoques e vendas, como lojas de vestuário e supermercados. Este procedimento inclui a verificação da quantidade, qualidade e especificações dos produtos recebidos, assegurando que estejam em conformidade com o pedido feito. Resumidamente, verifica-se a data de validade e as condições gerais dos produtos, particularmente em setores como o alimentício e se baseiam em receber os produtos, descarregá-los, conferir, armazenar e direcionar. Sempre prezando pela cadeia de suprimentos.

Depois de conferidos, os itens são devidamente documentados e acondicionados para assegurar um controle eficaz do inventário. Se houver discrepâncias, como produtos danificados ou errados, a companhia pode recusar a entrega ou pedir a troca. Este procedimento é vital para prevenir danos, garantir a eficácia operacional e manter o contentamento dos clientes.

Ao aplicar os fundamentos de recebimento na Duna, a empresa prossegue da seguinte forma:

Na Duna Services, o procedimento para o recebimento de materiais como placas de sinalização em braile inicia-se com a recepção e descarregamento cuidadosos dos itens. A equipe certifica-se de que os produtos são entregues no prazo e em condições apropriadas, garantindo que não existam danos visíveis. A carga é realizada meticulosamente para prevenir qualquer dano durante o transporte.

Depois do descarregamento, realiza-se uma verificação detalhada dos materiais. A Duna verifica a quantidade, as especificações técnicas e a qualidade das placas,

certificando-se de que estão em conformidade com o pedido e que as inscrições em braille estão legíveis e bem-feitas. Se forem identificadas inconsistências, tais como placas quebradas ou que não atendem às normas do pedido do cliente, o fornecedor é notificado para efetuar uma substituição ou adequação.

Após a verificação, as placas são guardadas de forma ordenada para assegurar sua conservação até o momento de serem instaladas. Sempre que necessário, os recursos são encaminhados para o local de uso, de acordo com o cronograma do projeto. Este processo assegura a instalação eficaz e em conformidade com as expectativas do cliente, fomentando espaços acessíveis e inclusivos.

7.5.1. Procedimento

Na área de logística, as principais atividades incluem planejamento, supervisão e implementação dos processos. É fundamental realizar um estudo minucioso e planejar passo a passo como cada ação será executada antes de começar qualquer projeto. O controle implica monitorar de perto cada etapa do processo, assegurando que, caso ocorra algum erro, a questão seja resolvida imediatamente, antes de alcançar a fase final. Finalmente, a execução é o instante em que todas as ações planejadas são postas em prática.

Exemplo de uma organização de festa. Inicialmente, deve-se organizar o dia, o lugar, a comida, a música, a quantidade de convidados, os detalhes decorativos, as lembranças, a limpeza, entre outros aspectos. No período que antecede o evento, o monitoramento de cada fornecedor é realizado, verificando se tudo está de acordo com o planejado. Caso surja algum problema, você o resolve imediatamente. No dia da celebração, é o momento de colocar em prática tudo o que foi previamente planejado, assegurando que o evento aconteça como previsto.

Exemplo dessa aplicação nos serviços da Duna são a instalação de sinalização tátil em braille. Inicialmente, deve-se organizar todos os provedores do serviço de consultoria para assegurar a acessibilidade no local do consumidor. Isso engloba a determinação das áreas que serão sinalizadas, a seleção do material a ser empregado, a contratação de fornecedores especializados na fabricação de placas em braille, a

capacitação da equipe encarregada da instalação, e a adaptação ao calendário do cliente. Todos esses componentes são meticulosamente dispostos para garantir que o ambiente seja acessível para indivíduos com deficiência visual.

No período que precede a realização do projeto, a gestão é crucial. A Duna supervisiona cada etapa, certificando-se de que os fornecedores estão produzindo as placas de acordo com as especificações do contrato, se o prazo de entrega está sendo cumprido e se os especialistas encarregados da instalação estão aptos a executar o trabalho de maneira adequada. Se ocorrer algum imprevisto, como um atraso na fabricação das placas ou um defeito no material, a equipe da Duna responde prontamente para solucionar o problema e manter o cronograma estabelecido.

Por fim, no dia da implementação do projeto, é a hora de instalar as sinalizações táteis em braille, conforme o previsto. As placas são posicionadas em pontos chave, como entradas, corredores e escadas, assegurando que indivíduos com deficiência visual possam se orientar corretamente no ambiente. Adicionalmente, a equipe do cliente é treinada sobre como preservar as sinalizações em bom estado e assegurar que o local permaneça acessível no futuro.

7.5.2. Nota Fiscal

O processo de emissão de nota fiscal é crucial para assegurar a transparência e a regularidade das transações comerciais. A Duna, ao oferecer serviços de consultoria e comercializar produtos de acessibilidade, deve emitir notas fiscais para cada transação, garantindo que todas as operações da empresa estejam devidamente documentadas e em conformidade com as regulamentações fiscais e tributárias governamentais.

Figura 10- Nota Fiscal

ANEXO II - DOS DOCUMENTOS FISCAIS – ART. 179 – NOTA FISCAL

NOTA FISCAL Nº 000001

EMITENTE



DUNA SERVICES

Avenida Presidente Kennedy nº3.500, Santa Paula, São Caetano-SP, CEP-09572-015

1ª VIA

FONE / FAX

CEP

☐ SAÍDA ☒ ENTRADA

MUNICÍPIO

Postação de Serviços

9900

PROTEÇÃO HUMANA DO INSTITUTO TEÓFILO

CNPJ 30.251.968/0001-36

RUBRICA ESTADUAL 340.422.330.843

DESTINATÁRIO / REMETENTE

RAZÃO SOCIAL: Mais Noticias Empresa Jornalística

CNPJ/CNP 21.354.456/0002-36

ENDEREÇO: Rua Olímpia Catta Preta 194

Bairro: DISTRITO Santa Paula

CEP 09400-000

MUNICÍPIO: São Caetano

FONE / FAX 8585785.8972-3

UF: SP

RUBRICA ESTADUAL 564.456.789.101

DATA DA EMISSÃO: 17/10/2024

DATA DA SAÍDA/ENTRADA: 17/10/2024

HORARIO: 18:42

FATURA

DADOS DO PRODUTO									
CODIGO DO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	CLASSIFICAÇÃO FISCAL	SITUAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR DE IMPOSTO	VALOR DO IPI
00.96.54.9	Placas em Braille	546		5	1	R\$600	R\$ 3000	R\$167,7	R\$3,7

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO IPI	VALOR DO IPI	VALOR TOTAL DO ICMS

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

RAZÃO SOCIAL	ENDEREÇO	UF	CNPJ/CNP
USV Transportadora	Rua Kenedy Marcelo	SP	77.243.567/0001-67

PLACA DO VEÍCULO: 67945GF

RUBRICA ESTADUAL: 698.125.476.712

QUANTIDADE: 3

ESPECIE:

MODELO:

NUMERO:

PLANO DEBITO:

RESERVAÇÃO:

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	RESERVAÇÃO AO FISCO	VALOR DO ICMS
		000.000

DADOS DA NOTA FISCAL

RECEBIMOS DE (RAZÃO SOCIAL DO EMITENTE) OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INSCRITA AO LADO	NOTA FISCAL Nº 332.445
DATA DE RECEBIMENTO: 18/10/2024	

Autoria: Duna Services, 2024

7.5.2.1. Fatura

A fatura é um documento que descreve as transações comerciais realizadas, oferecendo dados pertinentes sobre os produtos ou serviços negociados. Normalmente, as empresas emitem faturas quando uma venda é feita a prazo ou quando o pagamento ainda não foi realizado.

Neste documento, as características do produto ou serviço são detalhadas, bem como os valores que serão cobrados. No entanto, a fatura não tem relevância fiscal, ou seja, não fornece detalhes sobre o pagamento de impostos e taxas. Portanto, sua função principal é garantir a precisão dos valores cobrados e possibilitar o pagamento por meio do código de barras vinculado ao documento.

Empresas de cartões de crédito, provedores de internet e companhias de energia elétrica costumam emitir faturas mensais com os valores que os seus clientes devem pagar.

Um exemplo de fatura feita pela Duna:

Figura 11- Exemplo de Fatura

Duna Services Ltda

Data: 21/03/2025 | Orçamento #01

A/C:
Ryan Anástacio
(11) 94119-9673
Avenida Presidente Kennedy, 3.500 -
São Caetano - Cidade Brasileira



SERVIÇO	DESCRIÇÃO	VALOR
Sinalização em Braille	1. Quantidade definida 2. Material para utilizar 3. Prazo de entrega 4. Análise do ambiente para implementação 5. Levantamento de preço	R\$ 4.000

TOTAL: R\$ 4.000,00

FORMA DE PAGAMENTO
Parcelado em 3x cartão de crédito

TERMOS E CONDIÇÕES
Este orçamento é válido por 30 dias.
Serviço disponível após entrada de 40% do orçamento.



Assinatura: 


 (11) 94119-9673  dunaservices@gmail.com  www.dunaservices.com.br

Autoria: Duna Services, 2024

7.6. Duplicata

A duplicata funciona como um mecanismo de proteção. Logo, é um título de crédito, emitido para realizar uma cobrança pelos serviços prestados ou pela venda de um produto. Em outras palavras, este documento indica a existência de um acordo de compra e venda.

Para aprofundar o entendimento do conceito, é crucial entender também o que caracteriza um título de crédito. Em contrapartida, trata-se de um documento que possui um direito de crédito, sinalizando a responsabilidade de quitar uma dívida, conforme as informações que devem ser incluídas.

Existem diferentes tipos de duplicatas, cada uma adaptada a situações específicas. As mais comuns são:

Duplicata mercantil: utilizada em transações comerciais de compra e venda de mercadorias ou fornecedores;

Duplicata de serviços: destinada a transações relacionadas à prestação de serviços;

Duplicata rural: utilizada em transações agrícolas, envolvendo produtos do setor primário;

Duplicata industrial: aplicada em transações entre empresas do setor industrial.

A duna, por sua vez, utiliza mais a duplicata de serviços.

A duplicata de serviços é vista como um documento de grande utilidade para as empresas que prestam serviços, isso se aplica tanto a quem oferece o serviço quanto a quem o recebe.

Nessa duplicata deve constar quais foram os serviços fornecidos, bem como o preço correspondente a eles. Adicionalmente, é habitual que, dentro de 30 dias, o fornecedor de serviços envie uma duplicata ao cliente, detalhando os serviços prestados e o montante a ser pago.

Portanto, o cliente deve devolver a duplicata assinada em até 10 dias, o que sugere que ele concordou com o documento. Ou justificando o motivo de não concordar,

se for o caso. Entre as razões possíveis para a recusa do serviço, está o fato de que o serviço não foi realizado conforme o acordado.

Ao assinar a duplicata, o cliente atesta que pagará pelo serviço conforme acordado entre as partes envolvidas. Ademais, é necessário emitir a duplicata juntamente com a fatura de cobrança pelo serviço prestado. A Lei das Duplicatas, por exemplo, é a Lei no 5.474 de 18 de julho de 1968.

7.7. Estocagem

Estocagem é o processo de guardar e conservar produtos feitos ou acabados em um local apropriado, com o objetivo de mantê-los organizados e acessíveis para uso ou venda.

Essa estocagem pode ser feita com diversos tipos de produtos, como matérias-primas, produtos semiacabados, mercadorias prontas para o consumo, máquinas e ferramentas e muitas outras.

O processo de entrada e saída de produtos pode ser feita de acordo com a necessidade da empresa. Pode ser feita por softwares como o ERP, programas como o Wms, planilhas eletrônicas ou manualmente, depende da atividade e necessidade.

Um exemplo de estocagem de material de escritório da Duna Services:

Tabela 9- Processo de Estocagem

Processo de Estocagem - Duna				
Total	Data	Entrada Folha de Sulfite	Saída	Total
0	15/abr	500	0	500
500	16/abr	0	15	485
485	17/abr	10	20	485
475	18/abr	0	0	475
475	19/abr	100	30	545
545	20/abr	0	60	485
485	21/abr	50	200	335

Autoria: Duna Services, 2024

8. PLANO FINANCEIRO

8.1. Investimentos Fixos

Investimentos fixos são a base de cálculo para os investimentos iniciais para que a sua empresa possa funcionar. Normalmente, são investimentos em estrutura física. Exemplos: móveis, dispositivos, decoração e Veículos. A Duna investiu para seu Investimento Inicial R\$ 150.000,00, desse valor será desembolsado R\$56.561,78 para os investimentos fixos como demonstram as tabelas!

Tabela 10- Investimentos Fixos

Veiculos			
Descrição	Qtde	Valor Unit	Total
Volkswagen Gol 2012	1	R\$ 24.681	R\$ 24.681
Total			R\$ 24.681

Autoria: Duna Services, 2024

Tabela 11- Investimentos Fixos

Moveis e Utensilios			
Descrição	Qtde	Valor Unit	Total
Micro-ondas Mondial	1	R\$ 507,99	R\$ 507,99
Mesa de Reuniao	1	R\$ 1402,10	R\$ 1.402,10
Cadeira de escritorio	12	R\$ 629,10	7549.20
Geladeira	1	R\$ 2469,05	R\$ 2.469,05
Frigobar	1	R\$ 1234,05	R\$ 1.234,05
Cafeteira	1	R\$ 236,55	R\$ 236,55
Mesa de escritorio	9	R\$ 440,96	R\$ 3.527,68
Telefones	3	R\$ 195,90	R\$ 587,70
Notebook Dell latitude	8	R\$ 2249,10	R\$ 17.992,80
Impressora Epson	3	R\$ 994,10	R\$ 2.982,30
Telefones Intelbras	3	R\$ 182,69	R\$ 548,07
Cameras de Vigilancia	3	R\$ 130,83	R\$ 392,49
Total			R\$ 31.880,78

Autoria: Duna Services, 2024

8.2. Capital de Giro

O dinheiro necessário para uma empresa funcionar regularmente é chamado de capital de giro. Ele demonstra a porcentagem do investimento total destinada a cobrir custos e despesas operacionais ao longo do tempo. No início do planejamento da empresa, o cálculo do capital de giro é feito para determinar o dinheiro necessário para cumprir todas as obrigações financeiras e garantir a estabilidade das operações.

O capital de giro Mensal da Duna é de R\$ 53;911,36

Tabela 12- Capital de Giro

Capital de Giro			
Descrição	Custo Mensal	Tempo (Mês)	Total
Estimativa de Custos de Comercialização	R\$ 17.490,00	1	R\$ 17.490,00
Estimativas de Custos Operacionais Fixos Mensais	R\$ 36.421,36	1	R\$ 36.421,36
Total			R\$ 53.911,36

Autoria: Duna Services, 2024

8.3. Investimentos Pré-Operacionais

O aporte pré-operacional é crucial para equipar uma empresa antes de começar suas operações. Ele engloba todas as despesas necessárias para montar a infraestrutura, tais como aquisição de equipamentos, reformas, contratação de consultorias e criação de sistemas. Adicionalmente, implica na execução de estudos de viabilidade e na criação de planos de negócios. Esses investimentos são essenciais para assegurar que a organização inicie suas operações de forma eficaz e competitiva. Sendo assim será exibido o Investimento da Duna tabela abaixo:

Tabela 13- Investimentos Pré-Operacional

Investimento Pré-operacional	
Descrição	Custo
Marketing	R\$ 4.020,00
Alvarás e Licenças	R\$ 789,90
Abertura	R\$ 2.000,00
Recrutamento e Treinamento da Equipe	R\$ 5.156,00
Total	R\$ 11.965,90

Autoria: Duna Services, 2024

8.4. Investimento Total

O investimento total de uma empresa inclui todos os recursos financeiros necessários para começar e continuar funcionando. Esse valor inclui o investimento inicial, que inclui gastos para formalizar a empresa, comprar produtos e equipamentos, bem como gastos com alvarás, registros e treinamento da equipe. Além disso, cobre também os investimentos em capital de giro necessários para operar as operações diárias, como estoque, salários, contas a pagar da Duna. Sendo de R\$ 122.439,04 como vemos na tabela abaixo!

Tabela 14- Investimento Totais

Investimento Total	
Descrição de Aplicação	Custo
Capital de giro	R\$ 53.911,36
Ativos Fixos	R\$ 56.561,78
Investimento Pre-operacionais	R\$ 11.965,90
Total	R\$ 122.439,04

Autoria: Duna Services, 2024

8.5. Previsão de Vendas

A previsão de vendas é uma maneira de calcular as vendas futuras usando dados e análises de mercado. Ao usar essa prática, as empresas podem fazer melhores previsões financeiras, ajustar seu estoque e desenvolver planos de marketing eficazes. Para fazer previsões mais precisas, ele usa tanto métodos quantitativos quanto qualitativos, usando dados históricos da empresa.

A Duna tem diversos pacotes para cada tipo de empresa e problema de seus clientes, anexamos os preços de assessoria com o escopo de serviços em cômodos e anexando pisos táteis, escadas, banheiros. Com o faturamento total da tabela de R\$ 84.000,00

Tabela 15- Previsão de Vendas

Previsão de Vendas (Mensal)			
Descrição do serviço	Qtde	Preço Unitário De Venda	Faturamento Total
Assessoria	1	R\$ 34.000,00	R\$ 34.000,00
Consultoria	20	R\$ 1.000,00	R\$ 20.000,00
Treinamento Especifico	1	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00
Faturamento Total		R\$	84.000,00

Autoria: Duna Servies, 2024

8.6. Custos

Todas as despesas relacionadas à atividade-fim ou produção de uma empresa são consideradas custos para a operação. Esses gastos incluem uma variedade de despesas necessárias para a fabricação de produtos ou a prestação de serviços, e são essenciais para a contabilidade e gestão financeira de uma empresa.

8.6.1. Custos de Comercialização

As despesas relacionadas à venda e distribuição de produtos ou serviços são chamadas de custos de comercialização. A Duna fornece consultoria e acessória sobre acessibilidade em estabelecimentos, e esses custos podem incluir os custos associados à promoção e execução de seus serviços, como veremos na tabela abaixo.

Tabela 16- Custos de Comercialização

Custos de Comercialização (Mensal)		
Descrição	Custo Estimado	Custo Total
Marketing e Publicidade	R\$ 5.020,00	R\$ 4.020,00
Impostos	R\$ 13.440,00	R\$ 13.470,00
Total		R\$ 17.490,00

Autoria: Duna Servies, 2024

8.6.2. Custos Fixos Operacionais Mensais

Os custos fixos operacionais mensais não dependem do volume de produção ou vendas. Esses custos não dependem da quantidade de produtos ou serviços oferecidos porque são essenciais para manter a empresa funcionando. Como são constantes e previsíveis, facilitam o planejamento financeiro e a gestão do fluxo de caixa. Ao vermos a tabela abaixo o custo total dos custos fixos operacionais mensais é de R\$ 36.421,36.

Tabela 17- Custos Fixos Operacionais

Custos fixos operacionais (Mensal)	
Descrição	Custo Total
Aluguel	R\$ 1.400,00
Salários	R\$ 14.639,19
Contas de Consumo (luz, água, internet)	R\$ 1.520,00
Pró-Labore	R\$ 15.000,00
Contador	R\$ 1.000,00
Manutenção de equipamentos	R\$ 600,00
Combustível	R\$ 500,00
Material de Limpeza	R\$ 350,00
Material de Escritório	R\$ 500,00
Seguro	R\$ 500,00
Depreciação	R\$ 412,17
Total	R\$ 36.421,36

Autoria: Duna Services, 2024

8.6.2.1. Custos de Mão de obra

O custo de mão de obra é o valor total que uma empresa gasta com seus funcionários, incluindo salários, benefícios, encargos sociais e outros gastos relacionados à força de trabalho. É um dos principais custos de produção e influencia diretamente no preço final dos produtos ou serviços.

Sendo o valor desses custos de R\$ 14.639,19

Tabela 18- Custos de Mão de Obra

Custos de Mão de Obra (Mensal)					
Função	Nº Funcionarios	Salario Mensal	%Encargo Social	Encargos Socias	Total
Secretarios	2	R\$ 2.150,00	32,82%	R\$ 705,63	R\$ 5711,26
Consultor	1	R\$ 3.200,00	32,82%	R\$ 1.050,24	R\$ 4.250,80
Tecnico de Informatica	1	R\$ 1.932,00	32,82%	R\$ 634,10	R\$ 2566,10
Auxiliar de Limpeza	1	R\$ 1.590,00	32,82%	R\$ 521,83	R\$ 2.111,83
Custo Total					R\$ 14.639,19

Autoria: Duna Services, 2024

8.6.2.2. Custos com Depreciação

A depreciação consiste em repartir o custo de um ativo durante sua vida útil, espelhando a diminuição do seu valor ao longo do tempo. Isso possibilita que as organizações modifiquem suas demonstrações financeiras e previnam um efeito imediato nos lucros ao adquirir ativos de longa duração. O único item de depreciação da Duna seria seu veículo demonstrado abaixo.

Tabela 19- Custos com Depreciação

Estimativa de Custos com Depreciação					
Ativos	Qtde	Valor do Bem	Vida útil do bem	Depreciação Anual	Depreciação Mensal
Volkswagem Gol 2012	1	R\$ 24.681,00	5	R\$ 4.936,20	R\$ 412,17
Total de depreciação Mensal					R\$ 412,17

Autoria: Duna Services, 2024

8.7. Demonstrativo de Resultados

O Demonstrativo de Resultados resume as atividades financeiras da empresa Duna durante um determinado período, neste caso, um mês. Este documento está organizado para mostrar de maneira transparente a receita bruta, subtraindo todas as despesas e custos relacionados à operação e gestão da empresa, veremos os demonstrativos na tabela abaixo.

Tabela 20- Demonstrativos de Resultados

Demonstrativo de Resultados (Mensal)	
Descrição	Valor
Receitas	
Serviço Prestado	R\$ 84.000,00
Total de Receitas	R\$ 84.000,00
Custos e Despesas	
Custos Fixos Operacionais	R\$ 36.421,36
Custos Variáveis de Comercialização	R\$ 17.490,00
Total de Custos e Despesas	R\$ 53.911,36
Resultado Operacionais	
Resultado Operacional	R\$ 30.088,64
Resultado Líquido	
Resultado Líquido	R\$ 30.088,64

Autoria: Duna Services, 2024

8.8. Balanço patrimonial

O balanço patrimonial é um documento financeiro crucial que demonstra a situação financeira de uma organização em um determinado instante. Formado por três elementos fundamentais - ativos, passivos e patrimônio líquido -, oferece uma perspectiva completa dos ativos da empresa, suas responsabilidades (passivos) e a diferença entre eles (patrimônio líquido).

Tabela 21- Balanço Patrimonial

Balanço Patrimonial					
Ativo		Valor	Passivo		Valor
Ativos Circulante			Passivo Circulante		
Caixa	R\$	31.610,96	Salários a Pagar	R\$	14.639,99
Não Circulante			Impostos a Pagar	R\$	13.440,00
Ativos Fixos	R\$	31.880,78	Custos Fixos Operacionais	R\$	21.781,37
Veículos	R\$	24.681,00	Total de Passivos	R\$	49.861,36
Investimento Pre-Operacional	R\$	11.965,90			
Total de Ativos:	R\$	100.138,64	Patrimonio Líquido		
			Capital Social	R\$	150.000,00
			Total Patrimonio líquido	R\$	110.527,68
			Passivo + Patrimonio líquido	R\$	150.000,00

Autoria: Duna Services, 2024

8.9. Ponto Equilíbrio

O ponto de equilíbrio simboliza a situação em que a receita total de uma organização se iguala aos seus custos totais, sejam eles fixos ou variáveis. Dito de outra forma, é a situação em que a companhia não tem lucro nem prejuízo. Os seguintes resultados foram obtidos para cada serviço disponibilizado pela Duna:

Tabela 22- Ponto de Equilíbrio

Tabela de serviços e Ponto de Equilíbrio				
Descrição	Consultoria (R\$)		Asssoria (R\$)	
Preço da Venda	R\$	1.000,00	R\$	30.000,00
Custo Variavel	R\$	400,00	R\$	10.000,00
Contribuição	R\$	600,00	R\$	20.000,00
Custos Fixos Totais	R\$	36.000,00		
Contribuição Total	R\$	42.600,00		
Ponto de Equilibrio		0,856 unidades		

Autoria: Duna Services, 2024

8.10. Rentabilidade

Rentabilidade é uma métrica financeira que avalia o retorno sobre o investimento feito na empresa, demonstrando a eficiência com a qual a empresa utiliza o capital investido para gerar lucro. No caso da Duna, com um lucro líquido de R\$ 30.088,64 e um investimento inicial de R\$ 150.000,00, a rentabilidade calculada é de aproximadamente 20,06%

Tabela 23- Rentabilidade

Rentabilidade	
Descrição	Valores (R\$)
Lucro Líquido	R\$ 30.088,64
Investimento Inicial	R\$ 150.000,00
Retabilidade (%)	20,06%

Autoria: Duna Services, 2024

8.11. Lucratividade

A lucratividade é uma métrica essencial para medir a eficiência de uma empresa em transformar receitas em lucro. Com um lucro líquido de R\$ 30.088,64 e uma receita total de R\$ 84.000,00, a Duna apresenta uma lucratividade de aproximadamente 35,82%. Isso indica que mais da metade da receita é convertida em lucro, refletindo uma excelente gestão financeira e operacional.

Tabela 25- Lucratividade

Lucratividade	
Descrição	Valores (R\$)
Lucro Líquido	R\$ 30.088,64
Receita Total	R\$ 84.000,00
Lucratividade (%)	35,82%

Autoria: Duna Services, 2024

8.12. Prazo de retorno do Investimento

O período de retorno do investimento (Payback Period) é um indicador financeiro que aponta o período necessário para recuperar o capital investido no início de um empreendimento por meio dos lucros produzidos. No cenário da Duna, com um

aporte inicial de R\$ 150.000,00 e uma estimativa de lucro líquido anual de R\$ 361.063,68, o período de retorno é de aproximadamente 4,98 anos, o que corresponde a aproximadamente 5 meses.

Tabela 27- Prazo de Retorno do Investimento

Prazo de Retorno do Investimento	
Descrição	Valores (R\$)
Lucro Líquido Mensal	R\$ 30.088,64
Lucro Líquido Anual	R\$ 361.063,68
Investimento Inicial	R\$ 150.000,00
Prazo de Retorno	4,98 (5 meses)

Autoria: Duna Services, 2024

9. GESTÃO AMBIENTAL

9.1. Benefícios da Gestão Ambiental

A gestão ambiental proporciona benefícios significativos para as empresas, refletindo-se em diversas áreas de suas operações. Em primeiro lugar, ela melhora a imagem corporativa ao demonstrar um compromisso genuíno com a sustentabilidade e a responsabilidade social. Além disso, a implementação de práticas ambientais eficazes pode resultar na redução de custos operacionais, através da economia de recursos e da gestão eficiente de resíduos. A conformidade com as regulamentações ambientais não apenas evita multas, mas também possibilita a entrada em novos mercados que valorizam práticas sustentáveis. Por fim, a gestão ambiental contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável, beneficiando tanto os funcionários quanto a comunidade.

9.2. Posicionamento da Empresa

A Duna Services adota uma abordagem proativa em relação à gestão ambiental, revisando periodicamente suas práticas e definindo metas claras, como a redução de emissões e a melhoria da eficiência energética. A empresa implementa estratégias eficazes para atingir esses objetivos e estabelece um sistema contínuo de monitoramento e avaliação para assegurar a eficácia de suas ações ambientais. Além disso, a Duna Services promove a comunicação e o engajamento com suas partes interessadas, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade.

9.3. Princípios de Gestão Ambiental da Duna Services

A Duna Services baseia sua gestão ambiental em princípios fundamentais, incluindo:

Prevenção: A empresa busca minimizar impactos ambientais desde o planejamento e desenvolvimento de suas atividades.

Melhoria Contínua: A empresa busca adotar uma abordagem de aprimoramento contínuo, revisando e ajustando suas práticas regularmente para aumentar sua eficácia ambiental.

Envolvimento de Partes Interessadas: A conscientização e a responsabilidade compartilhada são promovidas entre todos os colaboradores e partes interessadas.

Sustentabilidade: A empresa assegura o uso eficiente e responsável dos recursos naturais, alinhando suas práticas com os princípios de sustentabilidade.

Conformidade: A Duna Services garante a conformidade com todas as leis e regulamentações ambientais aplicáveis, assegurando a adesão aos requisitos legais e normativos.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em termos finais, é crucial enfatizar que a Duna Services visa primordialmente fomentar um ambiente de negócios mais inclusivo e acessível para todos. A Duna, voltada para empresas interessadas em adaptar seus espaços e serviços para satisfazer as demandas de pessoas com deficiência, tem como objetivo contribuir de maneira relevante para uma sociedade mais equitativa e justa. Com o passar do tempo, a companhia se estabelecerá como uma aliada estratégica, proporcionando uma assessoria e consultoria especializada, e produtos de acessibilidade que asseguram a participação integral de todos os indivíduos nos mais variados cenários.

Combinando um serviço personalizado, uma perspectiva técnica e a atualização contínua em práticas inclusivas, a Duna não só cumpre as expectativas de seus clientes, como também impulsiona transformações estruturais no mercado. O seu compromisso com a acessibilidade é evidente em cada projeto, seja na prestação de assessoria e consultoria ou na disponibilização de serviços, sempre priorizando a inovação, a ética e a eficácia. A Duna Services mantém-se firme em sua missão, dedicada a causar impacto, incentivando a inclusão e o acesso completo em todas as esferas.

11. REFERÊNCIAS

AG CAPITAL. **O que são encargos trabalhistas?** Calcule o custo dos funcionários, 25 de outubro de 2022. Disponível em: <https://www.agcapital.com.br/blog/42-o-que-saoencargostrabalhistas#:~:text=Os%20percentuais%20que%20você%20deve,regime%20tributário%20do%20seu%20negócio.&text=Ou%20seja%3A%20a%20empresa%20do,em%20encargos%20trabalhistas%20e%20sociais>. Acesso em: 13 de agosto de 2024.

ALMEIDA, F. A. **Autismo: Avanços e desafios**. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.com.br/books/978-65-5360-008-9.pdf>. Acesso em: 14 de abril de 2024.

APCER GROUP. **ISO 9001, s.d.** Disponível em: <https://apcergroup.com/pt-br/certificacao/pesquisa-de-normas/81/iso-9001>. Acesso em: 18 de agosto de 2024

DIAS, M. **Recrutamento e Seleção (R&S): o que é, como fazer e melhores práticas**, 01 de outubro de 2024. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/recrutamento-e-selecao>. Acesso em: 30 de julho de 2024

ETICA AMBIENTAL. **Os benefícios da Gestão Ambiental nas empresas, s.d.** Disponível em: <https://etica-ambiental.com.br/gestao-ambiental-nas-empresas/>. Acesso em: 14 de agosto de 2024

FACULDADE DE SANTA MARIA. **III Jornada de Integrada da faculdade de Santa Maria, 2022**. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Qau3EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT81&dq=porcentagem+de+autistas+no+brasil&ots=zDU3XcXVAZ&sig=6aOL53QYQNIs0Y_WSUJadLLMv58#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 15 de julho de 2024

FGTS.GOV.BR. **Recolhimento Empregado**. Disponível em: <https://www.fgts.gov.br/Pages/sou-empregador/recolhimento-empregado.aspx>. Acesso em: 05 de agosto de 2024

GALVÃO F. T. A; HAZARD, D; REZENDE, A. L. A. **Inclusão digital e social de pessoas com deficiência**. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000160012>. Acesso em: 11 de agosto de 2024

GOV.BR. **Brasil tem 18,6 milhões de pessoas com deficiência, indica pesquisa divulgada pelo IBGE e MDHC, 07 de agosto de 2023**. Disponível em:

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/brasil-tem-18-6-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-indica-pesquisa-divulgada-pelo-ibge-e-mdhc#:~:text=PESSOAS%20COM%20DEFICIÊNCIA,Brasil%20tem%2018%2C6%20milhões%20de%20pessoas%20com%20deficiência%2C%20indica,divulgada%20pelo%20IBGE%20e%20MDHC&text=A%20população%20com%20deficiência%20no,da%20população%20dessa%20faixa%20etária>. Acesso em: 13 de junho de 2024

GUARESCHI, T; ALVES, D. A; NAUJORKS, I. M. **Autismo e políticas públicas de inclusão no Brasil**. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/1471-3802.12286>. Acesso em: 15 de junho de 2024.

GULARTE, C. **INSS no Simples Nacional: Qual o Valor e Como é Feito o Cálculo**, 24 de maio de 2024. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/inss-simples-nacional/>. Acesso em: 05 de agosto de 2024.

GULARTE, C. **INSS pró-labore terá mudanças de valor em 2024, 12 de janeiro de 2024**. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/inss-pro-labore/>. Acesso em 05 de agosto de 2024.

GULARTE, C. **O que é IRPJ – Imposto de Renda de Pessoa Jurídica 2024 – tabela de alíquotas como calcular**, 28 de agosto de 2024. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/irpj-imposto-de-renda-pessoa-juridica/>. Acesso em: 03 de setembro de 2024

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda, 07 de agosto de 2023**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-a-trabalho-e-a-renda>. Acesso em: 05 de junho de 2024

JÁ CALCULEI. **Alvará de Funcionamento SP: Veja o que é e como emitir**, 17 de fevereiro 2022. Disponível em: <https://www.jacalculei.com.br/contabilidade-online/alvara-de-funcionamento-sp-veja-o-que-e-e-como-emitir#:~:text=O%20custo%20para%20emissão%20do,%24%20169%2C84%20para%20outras>. Acesso em: 24 de maio de 2024

LEITE, S. G. Y. **Metodologias de recrutamento e seleção de profissionais na condição de PCD**. Disponível em: https://aprepro.org.br/conbrepro/2020/anais/arquivos/10302020_161035_5f9c66931801e.pdf. Acesso em: 21 de junho de 2024.

MARCONI, A. M, LAKATOS, M. E; **Fundamentos de metodologia científica.**

Dezembro de 2003. Disponível em:

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8317651/mod_folder/content/0/Marconi%3B%20Laka%202003.pdf. Acesso em 3 de abril de 2024.

MARIANI, A. C. **Método PDCA e ferramentas de qualidade no gerenciamento de processos industriais: um estudo de caso**, 2005. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/pdf/973/97317090009.pdf>. Acesso em: 26 de julho de 2024

MDHC. Ministério dos direitos humanos e da cidadania. **Pessoas com Deficiência.**

Outubro de 2023. Disponível em: https://www.estadao.com.br/blogs/vencer-limites/wp-content/uploads/sites/189/2023/11/relatorio-cgie-pcd-23102023-final_061120233522.pdf. Acesso em: 18 de maio de 2024.

NASSER, A. J. **1 em cada 36 crianças têm autismo, diz CDC.** Disponível em:

<https://www.neurocienciasdrnasser.com>. Acesso em: 22 de abril 2024.

OMIE. **Sociedade Empresária Limitada: guia completo!** Contrato social e faturamento, 21 de novembro de 2023. Disponível em:

<https://blog.omie.com.br/sociedade-empresaria-limitada-guia-completo/> Acesso em: 06 de agosto de 2024

PEREIRA, A. A. B; GONZAGA, F. L. B; NOGUEIRA, P. C; SOUZA, B. V; OLIVEIRA, A. M. **A inserção e o desenvolvimento de pessoas com transtorno do espectro autista no ambiente organizacional 2022.** Disponível em:

<https://acertte.org/index.php/acertte/article/view/75>. Acesso em: 30 de julho de 2024

PERILLO, M. **Tributação no Simples Nacional: entenda de uma vez por todas**, 26 de janeiro de 2024. Disponível em: <https://blog.contaazul.com/tributacao-simples-nacional/#:~:text=Atualmente%2C%20no%20Simples%2C%20as%20alíquotas,%25e%206%2C12%25>. Acesso em: 3 de agosto de 2024.

PLANALTO.GOV.BR. **Lei N 10.048, de 8 de novembro de 2000.** Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm. Acesso em: 15 de maio de 2024

PLANALTO.GOV.BR. **Lei N 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 15 de maio de 2024

PLANALTO.GOV.BR. **Lei N 12.764, de 27 de dezembro de 2012.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm. Acesso em: 13 de maio de 2024

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** Fevereiro 2013. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1lp5R-RyTrt6X8UPoq2jJ8gO3UEfM_JJd/view?pli=1. Acesso em: 12 de março de 2024.

REZENDE, M. O. **Mobilidade social.** Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/mobilidade-social.htm>. Acesso em 01 de agosto de 2024.

ROCHA, S. E. F; COELHO, S. W. **A inclusão do autista no mercado de trabalho: desafios e caminhos para efetividade, 2023.** Disponível em: http://45.4.96.19/bitstream/aee/21242/1/TCC_2023.1_WENDER%20SILVA%20COELHO.pdf. Acesso em: 17 de julho de 2024

ROCKCONTENT. **Stakeholders:** o que são, quais os tipos e como gerenciá-los? 21 de junho de 2024. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/stakeholder/>. Acesso em: 13 de agosto de 2024

SALLUS. **Gestão ambiental empresarial:** o que é e como ela pode beneficiar o seu negócio, 26 de novembro de 2021. Disponível em: <https://www.sallusengenhariajuridica.com.br/blog/gestao-ambiental-empresarial/#:~:text=A%20gestão%20ambiental%20empresarial%20refere,as%20leis%20e%20regulamentações%20ambientais>. Acesso em: 10 de agosto de 2024

SPECIALITERNE. **Autismo Neurodiversidade e Neuro divergente.** Disponível em: <https://specialisternebrasil.com/autismo-neurodiversidade-e-neurodivergente/>. Acesso em: 13 de junho de 2024

TOTVS. **11 áreas da logística para você conhecer e implementar para otimizar sua operação.** Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/areas-da-logistica/>. Acesso em 29 de agosto de 2024