

**CENTRO TECNOLÓGICO DE EDUCAÇÃO PAULA SOUZA**  
**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL IRMÃ AGOSTINA**  
**Ensino Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio**

**Caio Missias Rodrigues**  
**Gabriel dos Santos Almeida**  
**Gabriel Vinicius Assen**  
**Gustavo Gouveia Ferreira Batista**  
**Kauã Sugarava Kubagawa**  
**Mauricio Santos Lima Filho**

**“MÃO PARA TODA OBRA”**

**São Paulo**

**2021**

**Caio Missias Rodrigues**  
**Gabriel dos Santos Almeida**  
**Gabriel Vinicius Assen**  
**Gustavo Gouveia Ferreira Batista**  
**Kauã Sugarava Kubagawa**  
**Mauricio Santos Lima Filho**

**O CONLUIO DA ECONOMIA COMPARTILHADA COM A  
INFORMALIDADE**  
**Como Amenizar Tal Problema?**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio da Etec Irmã Agostina, orientado pelo professor Adriano Oliveira Barbosa, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

**São Paulo**  
**2021**

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaríamos de agradecer primeiramente a Deus, ou qualquer força maior em que se acredite, pelo simples fato de termos chegado até aqui, ainda que existam estigmas e ressentimentos um tanto mal resolvidos. O presente trabalho de fato não se realizaria sem o constante incentivo, seja ele familiar ou até mesmo dos próprios docentes, pois como se sabe, ainda mais no contexto atual, a jornada como um todo tem sido uma grande provação.

Temos de agradecer sobretudo a cada integrante desse grupo, pelo seu grande empenho, competência e vontade. Cada um teve um papel de grande valor ao longo do projeto, não existindo aquele que se destacasse em detrimento dos demais, a todos os envolvidos, a nossa mais sincera gratidão!

Por último, mas não menos importante, devemos tudo ao nosso orientador, Adriano Oliveira Barbosa, pois como se sabe, para ele não tem sido fácil tampouco. Conciliar uma sala inteira, no decorrer de um ano, suprimindo as necessidades de cada aluno, realmente deve ser uma tarefa árdua, quem vem sendo realizada com louvor, sem dúvidas uma pessoa de grande mérito...

## RESUMO

A informalidade se configura como um processo de transformações estruturais econômicas e sociais, modificando assim as relações de trabalho, seja para os trabalhadores assalariados, que possuem vínculos excedentes à legislação trabalhista ou para aqueles que possuem o denominado “auto emprego”. Ao passo que o avanço tecnologia vem para dinamizar os mais diferentes processos, as relações de trabalho acabam não ficando isentas. Deste modo, a dinamização do processo de trabalho, personifica a erosão das políticas e direitos trabalhistas. O presente trabalho, tem então como objetivo a proposição de uma ferramenta capaz de permitir que o trabalhador possa oferecer a sua força de trabalho, de uma maneira mais digna, seja em condições de jornada ou remuneração. Tanto os objetivos gerais, quanto os específicos consistem em compreender e propor soluções a tudo aquilo que tange as problemáticas de informalidade e a precarização do trabalho, impulsionadas pelo desenvolvimento tecnológico. Já quanto ao emprego da ferramenta, há um plano de negócios, garantindo a assertividade e os bons resultados de sua implementação.

Palavras-chave: Informalidade. Economia Compartilhada. Consumo Colaborativo. Tecnologia. Neoliberalismo. Oferta. Demanda. Emprego.

## **ABSTRACT**

The informality is setted as a process of estructural, social and economic transformations, modifying the work relations, wheter for salaried workers, who are far from the labor rights' edge, or for those who have the nominated "self job". Meanwhile the tecnology advances comes to energise many different types of processes, the work relations couldn't remain the same. This way, the work process' streamlining, represents the policies' and labor right's erosion. Therefore, the main goal of this research is to prupose a tool, that allows the worker to offer his workforce, with better conditions. The general and especific goals of this research are almost the same, which consists in to the comprehension and proposal of solutions to everything that pretains the problems of inforamlity and labor's insecurity, which are promoted by the technological development. About the using of the tool, there is a business plan, that comes to garantie its succes.

Keywords: Informality. Shared Economy. Tecnology. Supply. Demand. Labor.

## SUMÁRIO

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO .....</b>                            | <b>3</b>  |
| 1.1      | Formulando o Problema .....                        | 4         |
| 1.2      | Objetivo Geral.....                                | 6         |
| 1.3      | Objetivos Específicos .....                        | 7         |
| <b>2</b> | <b>JUSTIFICATIVA .....</b>                         | <b>7</b>  |
| <b>3</b> | <b>EMBASAMENTO TEÓRICO .....</b>                   | <b>8</b>  |
| 3.1      | Consolidação das Leis Trabalhistas .....           | 8         |
| 3.2      | Economia Compartilhada e Consumo Colaborativo..... | 9         |
| <b>4</b> | <b>PLANO OPERACIONAL.....</b>                      | <b>10</b> |
| 4.1      | Declaração Institucional.....                      | 10        |
| 4.2      | Cultura Organizacional.....                        | 10        |
| 4.1      | Organograma .....                                  | 11        |
| 4.2      | Investimento do Negócio .....                      | 16        |
| 4.3      | Layout e Fluxograma.....                           | 18        |
| 4.4      | Análise de Mercado .....                           | 20        |
| <b>5</b> | <b>PLANO DE MARKETING.....</b>                     | <b>22</b> |
| 5.1      | Análise de Ambiente.....                           | 23        |
| 5.3      | Concorrência.....                                  | 24        |
| 5.4      | Público Alvo .....                                 | 24        |
| 5.5      | Posicionamento de Mercado e Marca .....            | 25        |
| 5.6      | Objetivos e Metas .....                            | 25        |
| 5.7      | Composto de Marketing .....                        | 25        |
| 5.7.1    | Produto .....                                      | 25        |
| 5.7.2    | Preço .....  | 26        |
| 5.7.3    | Praça .....  | 28        |
| 5.7.4    | Promoção.....                                      | 28        |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.7.5 | Pessoas.....  | 28 |
| 6     | PLANO FINANCEIRO .....                              | 28 |
| 6.1   | Levantamento de Investimentos .....                 | 29 |
| 6.2   | Custos Fixos.....                                   | 29 |
| 6.3   | Margem de Contribuição e Markup.....                | 30 |
| 6.4   | Demonstração do resultado do exercício .....        | 30 |
| 6.5   | Projeção de Fluxo de Caixa.....                     | 30 |
| 6.6   | Ponto de Equilíbrio e Retorno de Investimento.....  | 31 |
| 7     | CONCLUSÃO.....                                      | 32 |
|       | APÊNDICE A — Organograma Empresarial.....           | 33 |
|       | APÊNDICE B — REMUNERAÇÕES.....                      | 34 |
|       | APÊNDICE C — Fluxograma de Clientes .....           | 35 |
|       | APÊNDICE D — Fluxograma de Prestadores.....         | 36 |
|       | APÊNDICE E — Gráfico 1 da Pesquisa de Mercado ..... | 37 |
|       | APÊNDICE F — Gráfico 2 da Pesquisa de Mercado.....  | 38 |
|       | APÊNDICE G — Gráfico 3 da Pesquisa De Mercado.....  | 39 |
|       | APÊNDICE H — Gráfico 4 da Pesquisa de Mercado ..... | 40 |
|       | APÊNDICE I — Gráfico 5 da Pesquisa de Mercado.....  | 41 |
|       | APÊNDICE J — Gráfico 6 da Pesquisa de Mercado.....  | 42 |
|       | APÊNDICE K — Gráfico 7 da Pesquisa de Mercado.....  | 43 |
|       | APÊNDICE L — Gráfico 8 da Pesquisa de Mercado.....  | 44 |
|       | APÊNDICE M — Planilha de Investimento .....         | 45 |
|       | APÊNDICE N — Planilha de Custos.....                | 46 |
|       | APÊNDICE O — Taxa Mínima por Serviço .....          | 47 |
|       | APÊNDICE P — DRE .....                              | 48 |
|       | APÊNDICE Q — FLUXO DE CAIXA .....                   | 49 |
| 8     | REFERÊNCIAS .....                                   | 50 |

## 1 INTRODUÇÃO

Em um contexto social capitalista e globalizado, encontra-se uma série de problemáticas relativas ao modo com que a sociedade se organiza, bem como a maneira com que ocorre o seu processo produtivo. As políticas neoliberais, conflitam com a ideia de bem-estar social, de modo que se tenha de escolher entre a empregabilidade de fato ou a garantia de mais direitos, o que muitas das vezes limitam as possibilidades que o mercado de trabalho teria a oferecer, o que pode ser evidenciado no seguinte trecho:

[...] As mudanças no mundo do trabalho, decorrentes principalmente da globalização e da reestruturação produtiva, têm colocado constantes desafios à sociedade capitalista, sobretudo para os países de economia menos dinâmica. Na América Latina, por exemplo, devido à vulnerabilidade econômica e à necessidade de renegociação da exorbitante dívida externa, sua inserção no processo de globalização do capital tem-se dado de forma subordinada e dirigida por uma série de ideias impostas pelo Consenso de Washington. As teses deletérias que embasaram este Consenso têm ocasionado a redefinição do papel dos Estados nacionais sobre os processos econômicos, políticos e sociais; a privatização de empresas públicas lucrativas; a liberalização dos fluxos de investimento estrangeiro; a ampla desregulamentação da economia; a proteção da propriedade privada, etc. Portanto, constata-se, mais intensamente nos países dessa região, uma severa desestruturação no mercado de trabalho mediante o crescimento do desemprego estrutural, o afrouxamento de direitos sociais, as novas formas de contratação e de gerenciamento da força de trabalho – via flexibilização, precarização e terceirização, fragmentando a classe trabalhadora. Desse modo, considerando o desemprego tanto um fenômeno inerente ao processo de acumulação capitalista como uma das consequências das opções políticas governamentais, este artigo pretende discorrer sobre o seu papel na definição das atuais estratégias de avanço do capitalismo, bem como refletir sobre o processo de desestruturação do mercado de trabalho brasileiro e sua pequena inflexão nos anos mais recentes. (SANTOS, 2008, p. 2).

Dadas essas mudanças, observa-se o desemprego, seja ele estrutural ou conjuntural, como um fator presente nas mais diversas classes trabalhadoras, desta forma, a baixa oferta de trabalho acaba afetando não só os mais desfavorecidos economicamente, mas sim uma considerável parcela da população. Assim como propõe Mézaros (2002 apud Santos, 2008, p. 3).

não mais se restringe à difícil situação dos trabalhadores não-qualificados, mas atinge também um grande número de trabalhadores "altamente qualificados", que agora disputam, somando-se ao estoque anterior de desempregados, os escassos – e cada vez mais raros – empregos disponíveis. Da mesma forma, a tendência da amputação "racionalizadora"



não está mais limitada aos "ramos periféricos de uma indústria obsoleta", mas abarca alguns dos mais "desenvolvidos" e modernizados setores da produção da indústria naval à aeronáutica, e da indústria mecânica à tecnologia espacial.

A baixa oferta de empregos faz com exista uma quantidade cada vez mais "enxuta" no que se refere àqueles empregos considerados formais, o que do outro lado incide em uma informalidade cada vez mais acentuada. No ano de 2019, por exemplo, segundo dados apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a informalidade atingiu cerca de 41,6% dos trabalhadores em todo o país, com essa porcentagem podendo ser ainda maior em determinados estados. Fato é, que os índices de desemprego não consideram aqueles que exercem atividades informais.

Tal índice, se mostra o maior desde o ano de 2016, mas algo curioso é que entre 2018 e 2019, a taxa de desocupação demonstra uma ligeira queda (cerca de menos de 1%), algo que tem clara relação com a alta da atividade informal mostrada acima. Pode-se dizer então, que mais de um terço da população brasileira possui como fonte de seu sustento algum tipo de atividade que não está regulamentada, algo que necessariamente implica menos direitos, e condições de trabalho cada vez mais degradantes.

## **1.1 Formulando o Problema**

Com os grandes índices de desvinculo empregatício, a dinamização da economia, globalização, e por sua vez o desenvolvimento tecnológico cada vez mais acelerado, surgem alternativas para trabalhar essa falta de regulamentação da maneira mais proveitosa e dinâmica possível, o que ocorre por meio dos aplicativos, também conhecidos como "apps".

As aplicações são em sua maioria para dispositivos móveis, constituindo ferramentas de enorme valor, capazes de tornar o cotidiano das pessoas algo muito mais fácil. Seja na locomoção, no ato de fazer compras, pedir por comida ou em muitas outras facetas, dado o fato de que as possibilidades são realmente numerosas. Nesse contexto o acesso é mais válido do que o acúmulo, não existindo, portanto, muitas negociações ou entravas, algo que é conceituado como "economia

compartilhada” ou “consumo colaborativo”. No seguinte fragmento é definido, de modo bastante assertivo, o conceito anteriormente proposto:

Nesse contexto, emerge o conceito de consumo colaborativo como uma forma recente de negócios que aproveita as mudanças tecnológicas, particularmente a internet. Ao contrário do consumo tradicional, o consumo na economia compartilhada baseia-se nas pessoas que trabalham de forma colaborativa, compartilham ideias e práticas e geram interações, promoções e venda de produtos de forma cooperativa (Botsman & Rogers, 2009). Várias são as iniciativas e práticas que podem ser enquadradas na perspectiva do consumo colaborativo, tais como: *eBay*, *ZipCar*, *Uber*, *Airbnb*, *Freecycle*, *CouchSurfing* e demais iniciativas de *coworking* em todo o mundo. Enfim, o consumo colaborativo, nas suas mais variadas formas, é uma realidade repleta de desafios relativos às formas e modelos de organização. (Silveira, Petrini e Santos, 2016, p. 299).

O consumo colaborativo traz consigo a simplificação das relações de trabalho, bem como o enfraquecimento dos vínculos empregatícios, o que pode ser considerado como uma via de mão dupla, visto que uma quantidade maior de trabalho pode ser ofertada àqueles que necessitam, porém essa maior oferta denota menores direitos, além de uma menor atuação da legislação trabalhista. Se essa nova forma de consumo e prestação de força de trabalho é alavancada pelo desenvolvimento tecnológico, que por sua vez só tende a crescer, pode-se dizer que a economia compartilhada será passiva do mesmo tipo de progressão.

Partindo deste princípio, chega-se a um conceito bastante pertinente para o desenvolvimento do trabalho, e por sua vez o modelo de negócio que será elaborado, sendo esse o conceito de “uberização” do trabalho, algo que já tratado por muitos autores, e pesquisadores do meio acadêmico. De maneira bastante resumida, a uberização faz menção não só a essa nova economia tida como compartilhada, mas também diz muito respeito à precarização do trabalho, sendo que essa ocorre devido à eventual incapacidade do trabalhador de fornecer a sua força de trabalho, de modo que ele possa prover o seu sustento e o de sua família, e ao mesmo tempo estar resguardado pelos direitos trabalhistas. Ao analisar o panorama atual, há a necessidade entre optar por mais direitos ou pelo próprio emprego em si, e ao avaliar a situação, fica bastante claro, o que o trabalhador viria a optar. A partir desse ponto, começa uma espécie de exploração, que é mascarada por uma ideologia de flexibilidade, na qual aproveita-se de um discurso meritocrático, baseado na crença de que o indivíduo seria o seu “próprio patrão”.

Ao aplicar todas essas considerações no contexto pandêmico vivido atualmente, o avanço da precarização do trabalho só se mostra mais evidente, e a comprovação dessa afirmação se mostra na paralização dos entregadores na cidade de São Paulo, por exemplo, pedindo por melhores condições de trabalho e remuneração.

## 1.2 Objetivo Geral

As políticas neoliberais atuam sob a prerrogativa do livre mercado, de modo que o Estado tenha uma ação mínima no que se diz respeito ao processo produtivo, bem como a garantia da oferta de empregos, algo que antagoniza as políticas de bem-estar social.

Entretanto, ao observar as críticas em relação ao modelo neoliberal em que se vive, destaca-se uma situação bastante específica na qual o Estado pode e deve agir. A situação em questão trata do momento em que se presencia um eventual contexto de crise econômica, o que no retrospecto brasileiro dos últimos 5 anos têm sido a realidade. Sendo assim, apresenta-se a seguinte definição do papel que deve ser exercido pelo Estado:

Em contextos de crise econômica, a relevância do papel do governo é ainda maior. Cabe a ele, de forma assertiva, a elaboração e aplicação de políticas públicas e medidas emergenciais voltadas para o crescimento econômico com inclusão social, visando o desenvolvimento socioeconômico, a promoção do bem-estar social e a redução das desigualdades. Esse é o viés que permite transformações na estrutura ocupacional do país que implicam em avanços sociais, valorizando a classe trabalhadora que ocupa a base da pirâmide social. (Miranda e Gomes, 2020, p. 42)

Partindo desse pressuposto, seria o dever do Estado empregar políticas públicas e medidas para fomentar o desenvolvimento econômico e melhores condições de vida, entretanto é de conhecimento geral o fato de que tal cenário faz-se muitas das vezes inexistente. O presente trabalho tem, portanto, o objetivo geral de propor uma possível solução para assegurar o bem estar dos cidadãos necessitados, isso por meio da criação de empregos, em uma ferramenta informatizada voltada para a prestação de serviços. Tais metas serão alcançadas com um projeto um tanto quanto ambicioso, envolvendo diferentes etapas, desde capacitação, até o contato final entre aqueles ofertam e demandam a mão de obra.

### **1.3 Objetivos Específicos**

Compreender o conceito de trabalho informal, bem como um de seus agentes promotores (economia compartilhada), e as suas consequências (precarização da mão de obra);

Compreender de maneira breve, o papel do Estado, quanto ao seu dever de assegurar a oferta de trabalho à população, tal qual a sua ineficiência em muitos dos casos;

Empregar o uso de uma ferramenta informatizada, de modo que ocorra a promoção de maiores oportunidades de emprego, às classes mais necessitadas, alinhando os benefícios de uma plataforma multilateral (como a Uber), com um viés social, assistencialista, isso com condições e margens mais justas;

Efetuar um planejamento estratégico para implementar a ferramenta informatizada, utilizando de recursos, técnicas e conhecimentos peculiares ao universo da gestão, como pesquisas de mercado, instrumentos de gestão financeira, bem como um plano de negócios propriamente dito.

## **2 JUSTIFICATIVA**

O trabalho informal no Brasil cresce exponencialmente, e a economia nacional agrava-se de diversas formas, criando correlações entre o mal-estar econômico e o índice de trabalhadores que não possuem registro ou não seguem a CLT (consolidação das leis trabalhistas). Pode-se citar, por exemplo, a crise vivenciada no ano de 2019 que fez 46,6% da população trabalhadora partir para a informalidade, o que é um fenômeno muito peculiar e preocupante para o futuro socioeconômico do país. Por esse motivo faz-se a escolha do estudo de caso do conluio da economia compartilhada com a informalidade, pois estudando tal fenômeno social surge a possibilidade de identificar e analisar fatores econômicos e políticos que levaram o Brasil ao estado atual. Aspectos como a crise política e a pandemia vivenciada recentemente, bem como os seus desdobramentos são os pontos que impulsionaram o presente projeto de estudo, de tal modo que se faça pensar em uma possível reversão ou ao menos uma atenuação para o quadro.

O público alvo deste trabalho compreende aqueles que já exercem uma atividade informal, fazendo com que estes migrem para a plataforma a ser proposta, melhorando a sua qualidade de vida.

### **3 EMBASAMENTO TEÓRICO**

A partir desta etapa, busca-se analisar os principais conceitos nos quais o trabalho se baseia, fazendo com que tais fundamentos auxiliem na compreensão dos eixos temáticos abordados. Dentre eles encontram-se: o que é o trabalho informal, qual a necessidade de leis trabalhistas, o papel do Estado para com a manutenção das condições da população, o conceito de consumo colaborativo, bem como as mudanças sofridas no que se diz respeito às relações laborais.

#### **3.1 Consolidação das Leis Trabalhistas**

A consolidação das leis do trabalho (CLT) é um conjunto de leis trabalhistas sancionado em 1943 por Getúlio Vargas, pois até então as poucas leis sobre o tema se encontravam dispersas e demonstravam algumas incoerências entre si, assim com o prospero desenvolvimento industrial nacional foi necessário a criação de leis e normas que regulamentassem as relações laborais. O documento identifica os deveres e direitos inerentes a empregadores e empregados:

Art. 2º Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviço.

E empregados:

Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

A garantia de direitos provindos da CLT, impede que os profissionais sejam submetidos a jornadas extensas, salários baixos e condições insalubres, sem a devida proteção e sinalizações.

Tudo aquilo que se garante com uma legislação trabalhista é precisamente o oposto daquilo que se tem com a informalidade, como bem é mostrado no trecho a seguir:

A Reforma Trabalhista de 2017 teve entre seus fundamentos regularizar formas de ocupações consideradas ilegais pela CLT, e neste conjunto despontam as relações de trabalho estabelecidas pelos aplicativos. Em um ambiente desregulado de trabalho, as intervenções estatais são necessárias para garantir condições mínimas de trabalho e de proteção social. E diante da ausência ou ineficiência delas, as demandas na Justiça do Trabalho aumentam em busca de reconhecimento de vínculos empregatícios (PUTTI, 2019). Os trabalhadores que prestam serviço por aplicativos estão descobertos do acesso a direitos e benefícios trabalhistas como pagamento de horas extras, intervalos de descanso, férias, recolhimento do FGTS, além daqueles que compõem o regime previdenciário, exceto o façam por conta própria, no que concerne apenas à contribuição ao INSS, como MEI. (Miranda e Gomes, 2020, p. 57)

### **3.2 Economia Compartilhada e Consumo Colaborativo**

O desenvolvimento da tecnologia, juntamente da facilidade ao acesso da internet que se tem atualmente, acabam proporcionando uma série de diálogos cada vez mais pertinentes no mundo contemporâneo. A importância da responsabilidade socioambiental, questões étnicas e até mesmo a ideologia de gênero, são pautas cada vez mais acessíveis, padrão esse que se mantém para os mais diversos temas e áreas de conhecimento. Até esse ponto, o acesso à informação contempla somente fatores positivos, no entanto as problemáticas se concentram mais naqueles que utilizam os meios, do que na própria tecnologia em si.

Ao tomar como exemplo duas variáveis antagônicas (uma positiva e a outra não), como o consumismo exacerbado e a democratização do acesso à informação, evidencia-se um único fator em comum: a crescente evolução da tecnologia e do acesso à internet. A mesma lógica observada no exemplo acima, pode ser aplicada aos aplicativos, que chegam para beneficiar a população, mas ao observar o outro lado, tem-se uma condição não tão favorável ao trabalhador. O Uber é um exemplo claro disso, ao passo que o custo das viagens de carro foram reduzidos para os usuários, observa-se uma classe trabalhadora com muito menos direitos e condições do que aqueles que os precediam (taxistas).

Nesta perspectiva, é importante pontuar que por trabalho uberizado tem-se uma nova forma de organização do trabalho, onde a classe trabalhadora arca com os riscos e custos da profissão. Além de ter apropriada sua força de trabalho, uma parcela significativa tem apropriados também os próprios bens físicos, como meios de transporte e equipamentos de trabalho e de segurança, e o tempo de descanso, haja vista a intensa jornada de trabalho. Portanto, decorrente do processo de financeirização e digitalização do trabalho, a uberização informaliza o trabalho e dissocia a mão de obra do sujeito, tornando-o irrelevante e desprotegido de direitos sociais e individuais do trabalho. (Miranda e Gomes, 2020, p. 47 e 48)

## **4 PLANO OPERACIONAL**

### **4.1 Declaração Institucional**

A Declaração Institucional, composta por missão, visão e valores, representa a identidade de uma empresa, também se relacionando à imagem que esta quer passar ao seu público-alvo. Nela, encontra-se o propósito de existência da empresa (missão), a situação em que se deseja estar, em um determinado período (visão) e o conjunto de atitudes, comportamento, prioridades e princípios presentes nas relações internas e externas da empresa (valores).

**Missão:** a organização tem como missão ajudar profissionais de diversas áreas, bem como as pessoas que necessitam de serviços no seu dia a dia, assim promovendo um mundo melhor;

**Visão:** visa-se um mundo melhor com fatores como o desemprego minimizados, dessa forma pretende-se, em um longo prazo, estar presente em vários países, se tornando um dos aplicativos mais relevantes do mercado;

**Valores:** um dos princípios da empresa se pauta na empatia com as pessoas e comunidades, para a organização o trabalho é um dos fatores geradores de dignidade ao indivíduo. Presa-se também por respeito, qualidade de vida e realização pessoal.

### **4.2 Cultura Organizacional**

Cultura organizacional é a junção de valores e essências da sociedade ou grupo que está participando. Uma forma de motivação e organização do local, assim como línguas, costumes e vestimentas, a cultura organizacional funciona da mesma forma, apresentando regras e costumes dentro de uma empresa, funcionando também como forma de comportamento, mostrando como o cliente deve ser tratado, ou como o produto/serviço deve ser apresentado ao público.

A respeito da cultura inserida na empresa, o ambiente é descontraído e divertido, porém de muito trabalho e foco. Isso se deve, em grande parte, à flexibilidade presente no funcionamento do aplicativo, que reflete o clima da rotina empresarial.

Outro aspecto é a grande variedade de pessoas que trabalham e convivem diariamente, algo prezado pelo fato de a variedade ser essencial para bons resultados, além da questão social.

Há muito investimento em relações interpessoais entre os diversos cargos, encorajamento e incentivo para com os colaboradores e entre eles, ou seja, o possível para que o trabalho se torne confortável e prazeroso, de certa forma.

#### 4.1 Organograma

Para que o fluxo dos processos dentro da organização ocorra de maneira organizada, é necessário estabelecer um bom organograma, que consiste na esquematização da estrutura organizacional da empresa. Assim fica mais simples a observação da maneira com que uma determinada área deve se relacionar às demais. Levando tais aspectos em mente, observa-se dentro da empresa cerca de 5 departamentos, sendo eles: financeiro, recursos humanos, jurídico, tecnologia da informação e marketing.

- **Financeiro**

**Diretor:** Cabe ao diretor financeiro todos os trâmites atrelados às atividades financeiras da organização, ou seja, há uma grande responsabilidade no que se diz respeito à gestão dos recursos, tal qual a implementação de processos fiscais, financeiros, contábeis, de controladoria, escrituração etc. Com todas essas práticas citadas, ainda é de responsabilidade do diretor a análise dos resultados operacionais, bem como a elaboração de relatórios, permitindo uma visão mais ampla no que se diz respeito ao desempenho econômico da corporação, seja num curto, médio ou até longo prazo. Independentemente do setor, os diretores são a entidade maior de suas respectivas áreas dentro da organização, devendo não só responder diretamente ao presidente da empresa, como também fornecer a ele os devidos levantamentos.

**Gerente:** Ao levar em conta o aspecto hierárquico da organização, o gerente é uma figura frequentemente acionada pelo diretor, atuando sob suas ordens diretas. É de responsabilidade do gerente financeiro, o manejo de informações do fluxo de caixa, contas a pagar e a receber, o desenvolvimento do planejamento financeiro, tal qual a elaboração de planos com o intuito de melhorar o desempenho econômico da organização. As eventuais decisões tomadas pelo gerente, possuem uma influência direta no patrimônio da organização, visto que é de sua competência atividades de



controladoria, auditoria, bem como o controle de todos aqueles denominados “assuntos bancários”, que abrangem diferentes aspectos como: aplicações financeiras, saldos disponíveis, entre muitos outros. Em suas competências, ainda é possível salientar o caráter de liderança, que a gerência traz consigo, embora isso não seja algo exclusivo da gerência em si, dado o fato de que todo cargo que possui uma certa superioridade em relação a outro, no contexto organizacional, terá como uma de suas atribuições a de liderar aqueles tidos como seus “subordinados”, o que no caso do gerente seriam os analistas e trainees.

**Analista:** Nas competências de um analista financeiro, é sempre válido ressaltar a composição de relatórios e análises, onde a maior rentabilidade dos recursos da organização é sempre levada em conta. Desta forma, a gestão, análise dos recursos financeiros, conciliações bancárias, conferências de boletos e notas fiscais, bem como a observação das despesas, e a possível elaboração do balanço patrimonial, ficam como algumas de suas responsabilidades.

**Trainee:** As atividades do trainee dentro da organização trazem consigo um caráter de aprendizagem muito forte, tendo isso em mente, um trainee do setor financeiro acompanhará a realização da rotina empresarial, desempenhando atividades que vão desde as contas a pagar e a receber, analisar aspectos como fluxo de caixa e conciliações bancárias, de modo que este possa se capacitar cada vez mais, aprimorando os seus conhecimentos, a fim de ocupar o cargo que almeja em um futuro próximo.

- **Recursos Humanos**

**Diretor:** O diretor de recursos humanos é responsável por planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades de recursos humanos, definindo normas e políticas. Estabelece diretrizes para a implementação e desenvolvimento de programas que gerenciam salários e benefícios, treinamento, desenvolvimento, avaliação de desenvolvimento, planos de carreira, etc.

**Gerente:** Cabe a este colaborador a missão de gerenciar, planejar e desenvolver estratégias, no que se diz respeito às atividades de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento dos demais colaboradores, elaboração de planos de cargos, tais quais as suas devidas remunerações, administração pessoal, bem como a organização de relações trabalhistas e sindicais, tudo isso em conformidade com os aspectos legais e as políticas da organização. Ainda em suas atribuições, observa-se a elaboração de pesquisas de clima, e os eventuais auxílios aos demais gestores de

outros segmentos, quanto às questões de liderança, isso por meio de feedbacks e orientações.

**Analista:** Cabe ao analista de recursos humanos a execução de atividades de recrutamento e seleção, levantando as necessidades de treinamento e avaliando o desempenho pessoal dos colaboradores. Além disso, em suas competências, evidencia-se a necessidade de desenvolver planos de carreira, e a missão de disseminar a cultura organizacional da empresa.

**Trainee:** Caberá ao trainee da área de recursos humanos acompanhar e desenvolver atividades de sua respectiva área, aprendendo com a rotina de recrutamento e seleção, auxiliando diretamente na execução de cálculos relacionados à remuneração e benefícios, aprimorando assim os seus conhecimentos e se capacitando cada vez mais.

- **Jurídico**

**Diretor:** Dentre as competências do diretor jurídico, encontra-se a necessidade de estabelecer determinadas políticas e objetivos, a fim de que se possa assegurar a obtenção de bons resultados definidos no plano jurídico. Ele é o grande encarregado pelos trâmites jurídicos da organização, fazendo-se necessária a elaboração de relatórios e pareceres, analisar os impactos de mudanças na legislação sobre a empresa, gestão da equipe jurídica (juntamente de seu gerente), bem como a elaboração e revisão de contratos que podem influir um maior impacto na organização.

**Gerente:** O gerente do setor jurídico planeja, controla e dirige as atividades de sua área, atuando em questões cíveis, tributárias, societárias, entre muitas outras. Cabe a ele a elaboração e o acompanhamento de ações judiciais contra terceiros, defendendo sempre os interesses da empresa. Além disso, há a necessidade de prover a orientação jurídica aos demais setores.

**Analista:** O analista do setor jurídico, acompanha os seus devidos processos, elaborando notificações tanto judiciais, quanto extrajudiciais. Como os contratos se fazem presentes nos mais diversos setores dentro da organização, a figura do analista torna-se algo bastante pertinente, visto que esse pode auxiliar na análise e negociação de tais itens. Ainda no que se refere à oferta de suporte para as demais áreas, existe a sua participação em editais de licitações, elaboração, análise, e

controle de procurações. Além disso, é da competência do analista jurídico a observação e previsão de riscos, tal qual as eventuais pesquisas em legislação, doutrina e jurisprudência.

**Trainee:** Os trainees da área jurídica atuam com seus superiores de maneira conjunta na elaboração de contratos e peças processuais, sempre se atentando aos processos, prazos e participando em audiências. Assim como os demais trainees de suas respectivas áreas, observa-se uma constante busca pelo aprendizado, e o aprimoramento das competências individuais.

- **Tecnologia da Informação**

Nesta organização em questão, o setor de tecnologia da informação desempenha um papel bastante amplo e de grande valor, posto que o segmento que a empresa resolveu adotar para si depende muito deste tipo de atividade, tendo o uso de diferentes tecnologias como uma peça chave para a execução de sua atividade. Por ter essa importância praticamente vital para que a empresa possa desempenhar a atividade na qual ela se propõe, não seria errado tecer a comparação do setor de tecnologia da informação com o setor de produção. Tampouco é possível manter uma estrutura tão enxuta quanto os demais departamentos (Diretor, Gerente, Analistas e Trainees).

Considerando as necessidades inerentes à organização, o departamento de Tecnologia da Informação possui uma composição de quatro núcleos sendo eles: diretoria, infraestrutura, inovação (desenvolvimento) e análise avançada de dados. Adentrando os núcleos do setor de TI, apresenta-se o **diretor de TI** como o principal encarregado, dentre as suas responsabilidades destaca-se a sua contribuição, visão e gestão geral do departamento, onde todas as atividades, recursos e soluções que tenham algo a ver com recursos informatizados ou de computação são de sua competência. Além das questões já apresentadas, o diretor deve se ater aos cronogramas e prioridades, além de atuar na parte orçamentária referente ao seu setor. Cabe também ao diretor de TI a elaboração de planos de investimento, de modo que se possa provar sistemas e recursos cada vez melhores à organização. Por último, o diretor deve possuir um conhecimento profundo da organização, além de se comunicar com as demais diretorias, de modo que esse possa compreender as

necessidades da empresa, e como será possível atingir tais objetivos por meio de soluções tecnológicas.

Após a diretoria, observa-se diferentes seções, encarregadas de temáticas distintas entre si, atendendo tanto às necessidades internas da organização, quanto desempenhando os processos necessários para que a organização faça a sua atividade acontecer, isso da melhor maneira possível, sem falhas, garantindo uma boa experiência para os usuários da aplicação.

A primeira seção, após a diretoria, a ser citada dentro do setor de Tecnologia da Informação, é a área de infraestrutura, sendo ela quem permite que todo o TI da organização funcione sem falhas, realizando sempre o monitoramento e controle dos serviços e equipamentos internos. Desta forma, a infraestrutura acaba sendo algo comum a todos os organogramas de TI mundo afora, pois sem tais práticas, a atividade acaba tornando-se algo inviável.

Partindo desse olhar, o cargo de gerente de infraestrutura de TI caracteriza-se como um dos principais para todo o funcionamento do setor na organização, administrando demandas, elaborando estratégias e projetos, garantindo a segurança de informação, além do fato deste acabar exercendo um papel de liderança.

A área de análise e desenvolvimento de sistemas, é a responsável por prover soluções informatizadas a um determinado problema, projetando softwares, aplicativos e bancos de dados, dessa forma, no contexto da presente organização, estes seriam responsáveis tanto por questões internas, quanto para o desenvolvimento do aplicativo da empresa. Dessa maneira o cargo de gerente de sistemas, implica em um profissional responsável pelo gerenciamento das atividades relativas aos sistemas da empresa. Sempre aprimorando e inovando os produtos e serviços prestados. Dessa forma, este seria um dos grandes responsáveis pela viabilidade da atividade da organização.

Quanto à gestão dos dados, existe o Gerente de Dados, que nada mais é do que um especialista em big data ou DBA (*database administrator*) responsável pela análise, reparo e monitoramento da estrutura de dados da organização, algo que é de suma importância para a prestação do serviço a que a empresa em questão se propõe. No contexto atual, com todo o avanço tecnológico presenciado, os dados acabam se tornando um ativo muito valioso para qualquer organização, desta forma o seu manejo deve ser sempre cauteloso e assertivo, e é por isso que um profissional devidamente capacitado se faz necessário.

É válido ressaltar que cada um dos três núcleos gerenciais do departamento de TI, contará com o gerente (encarregado) e mais dois analistas, com estes provendo todo o suporte necessário.

- **Marketing**

**Diretor:** Observa-se como competências de um diretor de marketing aspectos como: formular estratégias de marketing e identidade visual da marca. Assim definindo canais de comunicação específicos, únicos e adequados para cada público (interno e externo). Além da execução de atividades de planejamento, definindo ações voltadas à promoção de produtos e serviços. De modo que se possa formular metas, políticas e ações com base nas tendências de mercado.

**Gerente:** O gerente do departamento de marketing tem como uma de suas atividades principais o desenvolvimento de estratégias de marketing e identidade visual da marca, prospectando também orçamentos para implantação de ações que valorizem a imagem da organização. Indo um pouco além, cabe a ele o papel de definir o posicionamento da marca e canais de comunicação específicos para cada público, promovendo a análise tendências de mercado e fatores econômicos e financeiros, fazendo assim com que se possa planejar e definir atividades voltadas à promoção de produtos e serviços.

**Analista:** O analista de marketing é o profissional responsável por analisar as estratégias de marketing dentro da organização, bem como os seus resultados.

**Trainee:** O trainee do setor de marketing desempenha a sua atividade de rotina empresarial juntamente dos analistas, atuando nas redes sociais, e outros diferentes meios de comunicação, trazendo consigo um caráter de aprendizagem muito forte.

## 4.2 Investimento do Negócio

Ao tratar de um produto informatizado, e não de uma manufatura encontram-se questões bastante diferentes para se tratar, dessa forma, ao levantar os devidos custos para a realização dessa determinada operação, é possível afirmar que existem custos de duas naturezas distintas, existindo aqueles ditos “iniciais”, ou seja, um investimento necessário para que o negócio se desenvolva e possa começar a acontecer, e os custos para o desenrolar da operação, que se mantém ao longo de todo o tempo de atividade da organização.

Muito de antes de elencar os custos para a manutenção da operação, verifica-se a necessidade de compreender os custos para iniciar o projeto, uma vez que o desenvolvimento de um aplicativo não é algo tão simples quanto se imagina, e dependendo da complexidade da tarefa que a aplicação exerce, pode-se atingir custos um tanto quanto elevados.

Quanto ao tipo de aplicação, de maneira geral, podem existir dois tipos, os nativos e os híbridos. Para compreender estes conceitos, se faz necessário estabelecer 3 parâmetros: a complexidade do desenvolvimento, a versatilidade da implementação para diferentes plataformas, e por último o custo. Um app nativo é mais complexo, e por sua vez mais caro, limitando-se a uma plataforma em específico, embora possua mais agilidade e confiabilidade, além de menores limitações. Já um app desenvolvido no modelo híbrido, torna-se mais barato, e seu desenvolvimento leva menos tempo, isso por sua linguagem de programação mais simples, e a possibilidade de adaptar um mesmo layout para diversos sistemas em plataformas. Somando esse fato à necessidade de a organização ser o mais abrangente possível, fica clara a escolha do modelo híbrido para o tipo de negócio a que se propõe. Ainda é válido ressaltar que a grande maioria dos apps que se encontram hoje no mercado são produzidos no modelo híbrido.

Uma aplicação em modelo híbrido, necessariamente implica um custo menor, algo que por si só já seria vantajoso, porém existem outras variáveis a serem consideradas para se estabelecer o valor necessário para o desenvolvimento da ferramenta. O grau de complexidade da interface, por exemplo, é um dos fatores mais importantes para a delimitação do custo de desenvolvimento, uma interface das mais enxutas pode variar entre trinta e 60 mil reais, e uma mais complexa e personalizada pode exceder com facilidade o valor dos 60 mil. A opção mais barata então, seria o desenvolvimento de uma interface semelhante a uma página da web, o que por outro lado não ofereceria uma experiência tão confortável aos usuários do aplicativo.

Os serviços disponibilizados dentro da interface da ferramenta também podem exercer uma grande influência no valor final, uma vez que a ideia para o funcionamento do app envolve a interação entre os usuários e prestadores de serviço, bem como publicação de avaliações e feedbacks referentes à qualidade do serviço ofertado. Dessa forma, acaba sendo demandado um banco de dados mais robusto, o que por sua vez, representa mais horas de trabalho, e como dito anteriormente, um maior custo.

Outro ponto de grande valia para que seja possível desempenhar a atividade proposta pela empresa, é a questão dos pagamentos que ocorrerão dentro do aplicativo, visto que são necessários processos de alta segurança para que se assegure a integridade de dados dos clientes e parceiros, dados estes que podem incluir contas bancárias, e números de cartões de crédito por exemplo.

Uma vez levantadas essas informações quanto às necessidades dos processos tecnológicos envolvidos no desenvolvimento do app, tal qual o aumento nos custos que esses recursos representam, chega-se no levantamento geral de custos necessários tanto para o desenvolvimento do app, quanto para a futura manutenção da atividade da organização. Ao levar em conta todas as variáveis e atributos propostos anteriormente, como um sistema bastante robusto assegurando toda a qualidade necessária, a necessidade de contemplar o maior número de plataformas e sistemas operacionais, uma interface com um layout personalizado e ao mesmo tempo bastante intuitivo, além do fato de ser necessária uma estrutura que comporte logins e pagamentos, que por sua vez agregam dados que devem ser mantidos e protegidos com o máximo sigilo, chega-se em um valor de cerca de 80 mil reais somente para o desenvolvimento do app. Fato é que, este é um valor mínimo quando se pensa em aplicativos que requerem uma grande complexidade, tal qual uma alta performance.

Indo além do valor necessário para o desenvolvimento do app, chega-se no custo anual destinado à manutenção da ferramenta, no qual estima-se cerca de 20% do valor investido, ou seja, R\$ 16.000,00. Abordando os outros custos da operação temos: cerca de 15 mil reais mensais para a hospedagem de servidor, sendo esse um valor elevado, visto que os padrões mais simples do mercado chegam a custar muito menos, o motivo de um valor tão elevado para a hospedagem se dá pelo grande fluxo de dados que espera-se movimentar, no qual um investimento como esse se torna algo essencial para a obtenção de bons resultados, tal qual a prestação de um serviço de qualidade. Quanto aos custos que não estão diretamente ligados à aplicação em si, avaliam-se a locação da sala comercial da empresa, um custo elevado com a folha de pagamentos (valor próximo a 200 mil reais), além de gastos com água, luz, internet, limpeza e insumos administrativos.

### **4.3 Layout e Fluxograma**

Embora os aplicativos informatizados possuam uma natureza bastante dinâmica, de fácil aprendizagem e uso, foram elaborados dois fluxogramas capazes de descrever com detalhes a experiência tanto dos prestadores parceiros, quanto dos clientes dentro do app.

Ao iniciar o aplicativo podem existir dois diferentes contextos, o primeiro e mais comum, é o cenário em que o indivíduo já é um usuário do app, indo diretamente à busca de um profissional capacitado para a realização do serviço requisitado, onde após o fechamento do acordo e do serviço realizado, ocorre o pagamento por meio da própria plataforma, e o prestador é posteriormente avaliado. O segundo cenário já se mostra menos comum, embora possa ser tão rápido quanto o primeiro, onde o cliente que está acessando o aplicativo pela primeira vez recebe um tutorial básico sobre como operar na plataforma, e posteriormente efetua o seu cadastro, definindo o seu login e senha, a partir desse ponto os processos são os mesmos para ambas situações.

Já para os prestadores de serviço associados ao app, há dois possíveis cenários, onde no primeiro o colaborador já teria o conhecimento da plataforma podendo exercer suas negociações com eventuais clientes como bem entender, e posteriormente prestando o seu serviço, recebendo sua comissão e seu feedback por parte do usuário. Agora, para aqueles que pensam em ingressar na plataforma, é necessário cadastrar-se, onde o colaborador passaria por uma breve triagem, de modo que se possa averiguar antecedentes criminais, bem com outros fatores que possam comprometer a integridade dos outros usuários, e após isso estes receberiam um breve treinamento para exercer a sua atividade dentro da plataforma.

Quanto ao layout do aplicativo, embora tenhamos optado por uma interface personalizada, a intenção é de que o aplicativo seja o mais dinâmico possível, tornando a sua utilização algo bastante fácil de se fazer. Desta forma, fora seguida a seguinte estrutura:

Iniciando a experiência do aplicativo com um menu principal que consiste num mapa mostrando os serviços fixos próximos, ou seja, aqueles que não são em domicílio, além de uma parte inferior possuindo quatro seções, uma aba denominada “home”, a de busca, a do histórico e a do perfil. A de busca possuirá uma barra de pesquisa e um botão para ativar um processo de filtragem, que quando ativado exhibe as opções entre tipo de serviço, preço e localização, e a possibilidade de atendimento em domicílio. Além disso ela mostra os serviços recentes, os mais próximos e os



principais (mais bem avaliados). A aba de histórico mostra os serviços marcados (pendentes), os atuais e os concluídos. A seção de perfil exibirá a foto do usuário, seu nome e as configurações, como método de pagamento, endereço, avaliações e o suporte, que por sua vez é diretamente ligado à equipe de TI da organização.

#### **4.4 Análise de Mercado**

A pesquisa de mercado no contexto em que se encontra o presente projeto, tem como função a de elucidar certas questões, garantindo um posicionamento de mercado muito mais assertivo por parte da organização, dessa forma, fora implementando um método de pesquisas quantitativa através da ferramenta para elaboração de formulários da Google: “*Google Forms*”.

Foram obtidas cerca de 50 respostas, onde foi estabelecida uma idade mínima de 18 anos para que se possa responder a pesquisa, posto que para a utilização do aplicativo, seja para os prestadores ou clientes, é necessária a idade mínima de 18 anos.

A primeira pergunta feita àqueles que responderam o formulário, tinha como função principal a de fornecer a confirmação da conjuntura socioeconômica anteriormente observada, visto que essa é uma das grandes razões para a implementação da ferramenta. Enquanto as perguntas seguintes tinham como intuito o de prover os dados necessários para a otimização da aplicação em detrimento das necessidades dos usuários de ambos os lados (clientes e prestadores). Dessa forma, foram elaboradas 8 questões de resposta objetiva, sendo elas perguntas como: quantas pessoas em situação de desemprego o entrevistado conheceria, onde a maioria das respostas giraram em torno de 5 a 10 pessoas. A segunda pergunta elucidava um ponto bastante interessante, visto que muitas pessoas num período relativo a 6 meses, já necessitaram da prestação de algum serviço, embora estas não tivessem o conhecimento de um prestador qualificado. Só pelas duas primeiras questões, já é possível observar um cenário favorável à implementação da ferramenta, dado o fato de que esta pode servir para amenizar ambos os problemas, ou seja, tanto aqueles que precisam ofertar a sua força de trabalho, quanto aqueles que demandam algum tipo de serviço, acabam sendo beneficiados.

A terceira questão, direcionada apenas àqueles que se consideram como prestadores de serviço, denota mais um ponto favorável à implementação da

ferramenta, visto que a maioria deles relatam como uma grande dificuldade a questão de estabelecer um bom networking, de modo que sua atividade possa ser bem propagada, algo que com a aplicação se tornaria muito mais fácil. Entretanto, na segunda opção mais votada desta mesma questão, observa-se um ponto não tão positivo, onde muitos responderam que existe uma certa dificuldade de se destacar perante aos demais, apenas com a qualidade de seus serviços, algo que com os inúmeros prestadores dentro da plataforma, onde muitos deles prestariam o mesmo tipo de serviço, o ambiente de competitividade se tornaria algo muito mais evidente.

Já na quarta questão, é ressaltado como um dos principais critérios para se escolher um prestador de serviços o da confiabilidade, ou seja, a observação de bons resultados para com aqueles que já tenham usufruído do mesmo serviço anteriormente. Esse é um dos grandes motivos que faz com que o sistema de indicações seja tão difundido ainda nos dias de hoje, visto que estamos sempre buscando por referências, e experiências prévias, daqueles que estão em um círculo social próximo a nós. Levando em conta esse quesito, o app também se sairia bem, dado o sistema de avaliações que seria implementado, onde um profissional com um número significativo de boas avaliações, teria uma aderência por parte dos clientes, muito maior do que aqueles outros não tão bem avaliados, ou com poucas avaliações.

Quanto às duas questões seguintes, é possível observar uma demanda relativamente expressiva para com o uso de serviços, onde os dois meios mais utilizados para contactar um prestador são atualmente a internet, e o meio informal, ou seja, indicações de amigos e afins.

A penúltima questão caracteriza um ponto um tanto peculiar, visto que uma parcela considerável dos entrevistados consideram que a formalização, tornando se um MEI, tal qual a manutenção e tributação que viriam com essa categoria, dificultaria a atuação deles no mercado, mesmo com os benefícios que a formalização trariam consigo.

Já com a última questão do formulário, é mais uma vez ressaltada a atual conjuntura socioeconômica, onde cerca de 60% dos entrevistados afirmaram conhecer de 5 a 10 pessoas exercendo a atividade informal atualmente, onde sabe-se que as condições são sempre muito instáveis, o que poderia ser amenizado com o emprego da ferramenta proposta.

De maneira geral, levando em consideração os dados obtidos, é visível um cenário bastante propício para a implementação do aplicativo, onde as pessoas só

teriam a ganhar com uma ferramenta deste tipo, seja para aqueles que precisam trabalhar, quanto para os demais que demandam a prestação de algum tipo de serviço. Entretanto, para superar o caráter ainda muito informal das indicações feitas por amigos e pelos outros meios mais arcaicos pelos quais os prestadores propagam o seu serviço, seria necessária uma atuação bastante incisiva pela parte do setor de marketing da organização, seja para que se possa chegar ao maior número possível de pessoas de forma rápida, ou pela necessidade de recuperar o investimento inicial necessário, algo que como visto anteriormente, pode ser bastante alto.

## **5 PLANO DE MARKETING**

O projeto refere-se à empresa nomeada “Mão para Toda Obra”, que deverá ser fundada entre os anos de 2021 e 2022, com a sede localizada no Centro Empresarial de São Paulo (Cenesp), em um bairro residencial de classe média baixa, com fácil acesso devido ao fato de ser próximo ao Terminal João Dias e a Estação de metrô Giovanni Gronchi. Trata-se de um aplicativo de múltiplos serviços, unindo colaboradores e pessoas que necessitam de serviços.

O aplicativo foi idealizado após uma análise onde foi possível observar o aumento de desemprego e o aumento na procura por trabalho informal, ainda mais com o contexto pandêmico vigente, ou seja, viu-se um mercado propício para a execução da ideia. Após a análise foi decidida a implementação do app, e o seu funcionamento, visto que o aplicativo tem o intuito de minimizar o desemprego, as condições precárias de trabalho, tal qual o aumento da renda daqueles que necessitam. Ademais, conta-se também com a demanda por serviços daqueles que buscam um profissional capacitado para si, ainda que não saibam a quem recorrer.

O aplicativo encontra concorrentes consolidados no mercado como a empresa “Getninjas” e Triider”. Entretanto, para fins de estabelecer uma vantagem competitiva os diferenciais do Mão para Toda Obra são: a área de alcance que não se limitará apenas às cidades grandes e metrópoles próximas. Além do fato do aplicativo contar um plano de divulgação focado no Facebook Ads e no Instagram, tendo como estratégia o ASO (App Store Optimization).

Com o grande investimento no marketing e na divulgação acredita-se que a empresa conseguirá certa superioridade em relação aos seus concorrentes e assim terá sucesso dentro das metas e objetivos estabelecidos.

## 5.1 Análise de Ambiente

Como fator econômico, observa-se a recessão agravada pela pandemia, trazendo assim números bastante expressivos para o desemprego, que contempla cerca de 14% da população ativa. Contudo, é válido ressaltar que esses números desconsideram o trabalho informal, que atingia 46,1% em 2019, número esse que foi aumentando consideravelmente devido à crise do Covid-19 nos anos posteriores.

Ademais, segundo o IBGE, no ano de 2020, 5 a cada 10 profissionais formados estavam sem emprego. Além disso, a renda mínima do brasileiro caiu 10%, o que não diminui a necessidade por serviços, contudo, aumenta as buscas por serviços com menor custo. Outro ponto a ser levado em consideração está relacionado à proximidade de um eventual serviço, isso pelo alto valor de combustível ou passagem, para aqueles que dependem do transporte público.

Quanto à vertente sociocultural, com o avanço da pandemia, o consumo de internet aliado à demanda por serviços modificou o comportamento dos usuários que passaram em sua totalidade a buscar serviços utilizando as plataformas digitais. Fator esse que apesar do impulso gerado pela pandemia, continuará a se perpetuar pela facilidade e rapidez providas. Assim como o emprego dessas plataformas por parte dos prestadores cresceu, justamente pela observação da expansão da demanda, estes utilizam em sua maioria as redes sociais como meio de divulgação de seus serviços e empreendimentos.

Por último, no que se refere aos fatores políticos, é observável a lei trabalhista, que em certos casos se torna determinante para a adesão da informalidade, visto que em consequência das altas obrigações e recolhimento de valores, tais quais os eventuais encargos, muitos empregados e empregadores se distanciam em detrimento da dificuldade de arcar com todas as obrigações previstas por lei.

Averigua-se também que além dos cenários previamente demonstrados, ainda se evidencia o aumento do acesso à internet no Brasil, onde a disponibilidade acesso à rede já se faz presente em a 82,7% dos domicílios.

### 5.3 Concorrência

Como concorrentes vê-se o GetNinjas, que também é um aplicativo de prestação de serviços já situado no mercado. Ele possui mais de 500 categorias de serviços, mais de 5 milhões de downloads na “*Play Store*”, e nota 3,99 de 85 mil avaliações. Neste aplicativo, o cliente requisita um serviço e recebe 4 orçamentos diferentes de prestadores cadastrados. Por meio de pesquisa foi observado a necessidade de um pagamento adiantado por parte dos prestadores ao aplicativo para sua utilização.

Também existe o Triider, outro aplicativo, porém de menor porte, possuindo mais de 100 mil de downloads e mil avaliações, resultando na média de 4,1. O Triider funciona de maneira parecida com o GetNinjas para o cliente, contudo, além de ser limitado a serviços de reforma e manutenção, ele somente funciona em 17 cidades, sendo elas, 11 capitais e as outras na vizinhança, principalmente na Grande São Paulo.

Por último, deve-se levar em consideração aplicativos focados em um ou em poucos serviços, pois além de representarem uma grande parte do mercado, possuem um público já estabelecido, como o Booksy, para barbeiros.

### 5.4 Público Alvo

Ao pensar na definição do público alvo para o desenrolar de uma atividade organizacional, faz-se necessário estabelecer certos fatores, de modo que as outras etapas do processo estratégico sejam mais assertivas. Assim se definem aspectos: geográficos, demográficos, psicográficos e comportamentais.

Partindo dessa proposição, a implementação de uma ferramenta informatizada que funcione de acordo com o que foi idealizado, só se mostra viável considerando usuários que geograficamente se encontram em centros urbanos brasileiros, independentemente de seu arrendamento, que demandem algum tipo de serviço ou a prestação deste.

## **5.5 Posicionamento de Mercado e Marca**

A organização tem como intuito o de ser vista como um caminho para encontrar prestadores de serviços adequados à sua escolha, orçamento e proximidade, enquanto auxiliam-se técnicos que perderam suas ocupações pela crise a se recuperarem, isto é, oferecendo uma plataforma de intermediação entre os profissionais e os clientes.

Daí surge o nome da marca, “Mão Para Toda Obra”, seguido de seu slogan: “Um mundo de prestadores na palma de sua mão”.

## **5.6 Objetivos e Metas**

A empresa tem como objetivos principais tornar-se referência no mercado de prestação de serviço: conseguir minimizar os impactos causados aos trabalhadores que perderam o emprego ou que não conseguem ingressar no mercado, e viabilizar e facilitar o acordo entre prestador de serviço e fornecedor do mesmo.

Quanto às metas, a organização pretende tornar-se a maior no ramo e se consolidar dentro do mercado, com boa reputação e excelentes avaliações.

## **5.7 Composto de Marketing**

### **5.7.1 Produto**

O produto/serviço se encontra na fase de germinação, o foco estará na divulgação, e apresentação do serviço e da empresa, já existem empresas estabelecidas na área, porém é uma área com grande potencial de exploração dado o fato de serem poucas as empresas atuantes neste nicho econômico.

Dito isso, se estabelece o foco na penetração de mercado e captação de clientes, junto com a expansão da marca, isso por meio de políticas de marketing digital agressivas.

Para orquestrar tais políticas, faz-se imprescindível o uso de ferramentas, tais quais o facebook ads, por exemplo, que consiste na divulgação através de um sistema de marketplace, que possui uma grande abrangência com o mercado de ecommerce. Tais classificados atingem cerca de 550 milhões de pessoas que já usam os grupos de compra e venda, segundo dados do Facebook publicados no TechTudo. Inserido

no facebook ads também pode-se utilizar o algoritmo de remarketing que funciona através de planos pagos que inicialmente será investido um determinado valor diário com planos de divulgação.

Uma segunda ferramenta de marketing seria o Instagram, uma vez que este possui ferramentas de análise de engajamento que são interessantes para acompanhar o desenvolvimento de suas estratégias, quanto mais o seu público se relacionar com o seu conteúdo, maior será o seu envolvimento. Quando o Instagram carrega o feed de seus usuários, o algoritmo interno tem como objetivo revelar as postagens com as quais você tem mais probabilidade de interagir, logo se houver um engajamento positivo o alcance de contas e usuários é potencializado, ou seja, quanto mais engajamento seu conteúdo obtém, maior a probabilidade de seus seguidores o verem. Há também algumas ferramentas de divulgação pagas do próprio aplicativo para maior alcance de contas.

Sabendo que o Instagram é um importante núcleo de comércio digital, ainda é possível utilizar algumas estratégias além das citadas como sorteios e parcerias com influenciadores que potencializaram ainda mais o alcance na rede.

Por último, encontra-se a “App Store Optimization”, que consiste na elaboração e identificação do aplicativo, com foco em seu nome e identidade. No início as plataformas digitais acabam sugerindo através das pesquisas de aplicativos, aqueles que já estão no mercado ou que possuam mais usuários estabelecidos, por este motivo um aplicativo novo acaba indo para o final das listas de busca. Assim, para burlar este algoritmo, se faz necessário elaborar uma boa estratégia de divulgação, para que fique claro o nome e segmento juntamente com um bom slogan.

### **5.7.2 Preço**

Ao falar de um aplicativo de negociações, com ganhos em base de serviços prestados torna-se um pouco complexo o ato de cobrança e lucratividade dentro do instrumento, em análises de concorrentes pode-se identificar alguns pontos em que o aplicativo deixa a desejar no âmbito monetário, normalmente em aplicativos desse segmento, como é o caso da getninjas, o pagamento ocorre no ato de conhecer o prestador de serviço ou empregador. A grande problemática desses aplicativos, segundo os usuários, é que se paga por incertezas, eventualmente, já que se torna

necessário gastar recursos apenas para conhecer o serviço em questão, não havendo garantia de um acordo fechado.

Em primeira análise, para burlar este problema, pensou-se em cobrar uma porcentagem simbólica do serviço prestado, que será possibilitada através de transações dentro do aplicativo, ocorrendo após realização do serviço e confirmação mútua, para resguardar ambas as partes. Grande parte das transações ocorrerão através de meios bancários digitais, porém para maior abrangência de público não se deve descartar serviços pagos em espécie, logo será utilizado um sistema adotado por grandes aplicativos como a Uber. No caso do pagamento em dinheiro, a taxa de serviço dos valores recebidos em reais será cobrada nos pagamentos realizados no cartão. Caso o prestador de serviço pegue muitos trabalhos pagos em dinheiro, e o valor da taxa ultrapasse o que se recebeu por cartão, ele receberá um boleto para pagamento.

Ademais, para uma melhor experiência o aplicativo contará com uma área de assinatura, na qual os prestadores de serviço pagarão uma taxa mensal, para uma visualização mais detalhada das demandas de serviço, a fim de prospectar mais clientes.

Por fim, visando uma maior rentabilidade da plataforma, haverá também espaços para propagandas e publicidades dentro da interface. Contudo, uma das grandes problemáticas de plataformas concorrentes foi o excesso de anúncios, deixando a navegação massiva e poluída. Tal conclusão fora obtida por meio da análise das principais avaliações dos concorrentes.

Considerando a obtenção de recursos por meio de anúncios, tal qual o desconforto que estes podem gerar para certos usuários, estabeleceu-se também um modelo de assinatura destinado aos empregadores, visando a remoção dos anúncios e gerando renda para a companhia.

Para otimização de planejamento foram definidas as áreas de atuação da plataforma, por tratar-se de diferentes áreas de prestação de serviço e para facilitar as transações dentro do “app” foram instituídas taxas mínimas para cada setor de prestação de serviço, nas quais o seu valor médio se aproxima dos R\$ 122,00.



### **5.7.3 Praça**

A empresa consiste em um aplicativo/plataforma digital, logo um endereço físico para atuação não se faz necessário e não tem grande influência no desenvolvimento empresarial, salvo apenas o endereço do escritório administrativo. Para fornecer a intermediação de serviços, a praça de operação é virtual, a plataforma irá operar por meio de um aplicativo para celular. Assim, os veículos de distribuição serão lojas digitais, como a “App Store” e “Play Store”.

### **5.7.4 Promoção**

De acordo com o funcionamento da empresa, a otimização da publicidade funcionará através de cupons de desconto e fidelidade. Além disso, outra ferramenta para a promoção publicitária, seria as redes sociais. O Instagram, por exemplo, com sua média de acesso diário sendo de 500 milhões de usuários é capaz de fornecer uma imensa propagação.

Outra forma de chamar a atenção do público seria com a implementação de descontos promocionais, mediante ao compartilhamento do aplicativo, isso de um usuário para outros demais.

### **5.7.5 Pessoas**

Na parte final da análise de 5p 's é necessário observar tanto os clientes quanto os colaboradores. Estes devem ter uma boa relação dentro do acordo estabelecido, com uma rigorosa seleção para que os colaboradores saibam tratar os clientes de forma adequada, deixando-os confortáveis.

## **6 PLANO FINANCEIRO**

Acredita-se que sem a disposição dos devidos recursos, o estabelecimento de um determinado modelo de negócio, por mais simples que este seja, torna-se inviável. O mesmo é possível afirmar para o presente empreendimento, logo faz-se imprescindível a implementação de um planejamento financeiro, de modo que sejam

mensuradas questões que vão desde o investimento necessário, até a maneira com que o negócio irá se manter por meio das atividades, como será demonstrado adiante.

Em primeira análise, constata-se que a precificação e identificação de custos e despesas para um modelo de negócio intangível, que no caso seria um aplicativo, é algo realmente desafiador. Dessa forma, algumas métricas e processos tendem a ser naturalmente modificados.

Entretanto, mesmo com todos os desafios encontrados, foram estabelecidos cerca de 5 processos relacionados aos trâmites financeiros da organização, processos esses que serão demonstrados a seguir.

## **6.1 Levantamento de Investimentos**

Ao levantar os investimentos necessários, foram levados em conta certos aspectos que envolvem desde os procedimentos legais, até os custos para o desenvolvimento da aplicação em si, que por sua vez demanda um valor bastante significativo. Além disso, os outros valores apurados para o investimento inicial dizem respeito à constituição do escritório onde ocorrerá toda a rotina organizacional, totalizando assim um valor de R\$ 271.369,00.

Espera-se arrecadar tal valor inicial por meio de investidores externos, assim como qualquer startup faria usualmente.

## **6.2 Custos Fixos**

Logo após o investimento inicial, os custos fixos remetem ao segundo maior valor, isso pois um capital humano capacitado demanda recursos muito altos, cerca de 83% dos custos fixos totais. Além disso, foram considerados aspectos como o custo de internet, luz, insumos administrativos, aluguel, bem como os devidos tributos e a depreciação dos itens, totalizando R\$ 229.731,58.

### **6.3 Margem de Contribuição e Markup**

Foi estabelecida uma margem de 20% que incide em todo e qualquer serviço prestado dentro da aplicação, embora não se encontre custos e despesas variáveis para efetuar o cálculo de margem propriamente dito.

Pelo valor fixo previamente estabelecido, do qual a média de valor de serviços varia em torno de R\$ 122,00 será possível apurar ganhos de R\$ 24,20 a cada serviço intermediado.

Em contrapartida, evidencia-se o custo de serviço, que corresponde a 80% da receita bruta do serviço, no valor de R\$ 96,80, parte essa que dever ser destinada ao prestador cadastrado.

### **6.4 Demonstração do resultado do exercício**

A Demonstração do Resultado de Exercício é um indicador administrativo com função de relatar o lucro operacional, resultado da subtração da receita bruta em função dos custos, despesas, tributações e depreciação, concebidos pela manutenção do negócio.

Nesse âmbito, observa-se o desconto de 80% da receita bruta pelo custo de serviço, gerando a receita líquida, que após o abatimento do Simples Nacional e das despesas obtidas em pró da existência da empresa, é obtido o lucro operacional mensal equivalente a R\$ 12.268,42, dadas as peculiaridades da organização em questão.

### **6.5 Projeção de Fluxo de Caixa**

O fluxo de caixa é um Instrumento de gestão financeira que projeta para períodos futuros todas as entradas e as saídas de recursos financeiros da empresa, indicando como será o saldo de caixa para o período projetado.

Dessa forma, valendo-se da flexibilidade do instrumento, fora desenvolvido um modelo correspondente às necessidades da presente organização. Conta-se, portanto, com um saldo inicial de R\$ 10.000,00 no caixa da empresa, intuindo o custeio de certos custos operacionais muitas das vezes não listados.

Como será avaliado no âmbito de ponto de equilíbrio, estima-se a necessidade de um volume mensal de serviços que varia entre 9500 e 1000 transações, de modo que os custos fixos possam ser correspondidos. A partir desse ponto, foi estipulado o exercício no tempo decorrente de um mês, surgindo, portanto, a necessidade diária de ao menos 334 serviços prestados, isso em termos aproximados, pois é praticamente impossível manter um volume de serviços idêntico em todos os dias.

Dadas as explicações, se avalia um cenário de 334 serviços, todos no valor de R\$ 121,00 para a projeção, propiciando assim uma receita bruta diária num valor aproximado de 40 mil reais.

Contabilizado o valor diário de 40 mil reais, chega-se numa receita bruta mensal que beira os R\$ 1.200.000,00, arcando tanto com os custos de serviço (80% da receita bruta) quanto com os custos operacionais fixos, resultando em um saldo final ínfimo (cerca de 5 mil reais).

Com esses dados apresentados, fica clara a necessidade de exceder o volume mensal de 10 mil serviços, ou seja, não haveria lucro sem um volume de no mínimo 11 mil serviços mensais.

## **6.6 Ponto de Equilíbrio e Retorno de Investimento**

A partir da margem de contribuição previamente estabelecida, consta-se que para arcar com os custos fixos mensais da organização, devem ser intermediados cerca de 9500 serviços mensais.

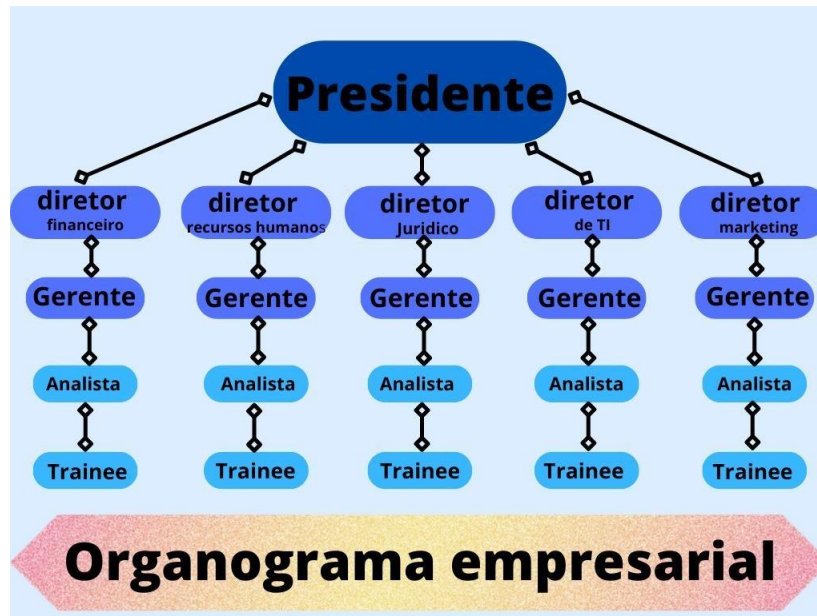
Levando em conta a proposta da ferramenta, em que os trabalhadores possam buscar por condições mais dignas, por meio de uma melhor remuneração, faz-se clara a prestação de no mínimo 10 serviços mensais por colaborador. Espera-se, no primeiro mês, a captação de 1000 prestadores aproximadamente, meta essa a ser alcançada por meio das estratégias de marketing. Dito isso, espera-se um lucro operacional mensal estimado em R\$ 12.000,00 no qual o projeto pagaria o seu investimento em um período de 24 meses, cenário esse que pode sofrer alterações em detrimento do volume de serviços e usuários ao longo da operação.

## 7 CONCLUSÃO

Diante de todos os elementos e variáveis propostos ao longo deste trabalho, se faz possível observar um cenário bastante propício para a implementação da ferramenta, isso para os dois tipos de usuários, ou seja, prestadores e clientes. Essa afirmação é validada tanto pelos índices de informalidade que não param de crescer, quanto pelas condições de trabalho inversamente proporcionais à devida remuneração, que muitos dos aplicativos amplamente utilizados nos dias de hoje oferecem. É possível afirmar então que, de certo modo, até que existem opções de trabalho, embora essas sejam totalmente desregulamentadas, o que por sua vez não a torna capaz de estabelecer uma jornada de trabalho aceitável, com uma remuneração minimamente decente.

A consolidação das leis trabalhistas, de certa forma, até pode atuar bem quanto ao estabelecimento de uma jornada de trabalho, atrelada a uma remuneração aceitável, entretanto com os índices elevados referentes às atividades informais, os problemas acabam se mantendo. E essa é uma das causas defendidas pela organização proposta, propiciando um trabalho ainda informal, mas com condições mais justas, tanto em nível de jornada, como em remuneração.

## APÊNDICE A — Organograma Empresarial



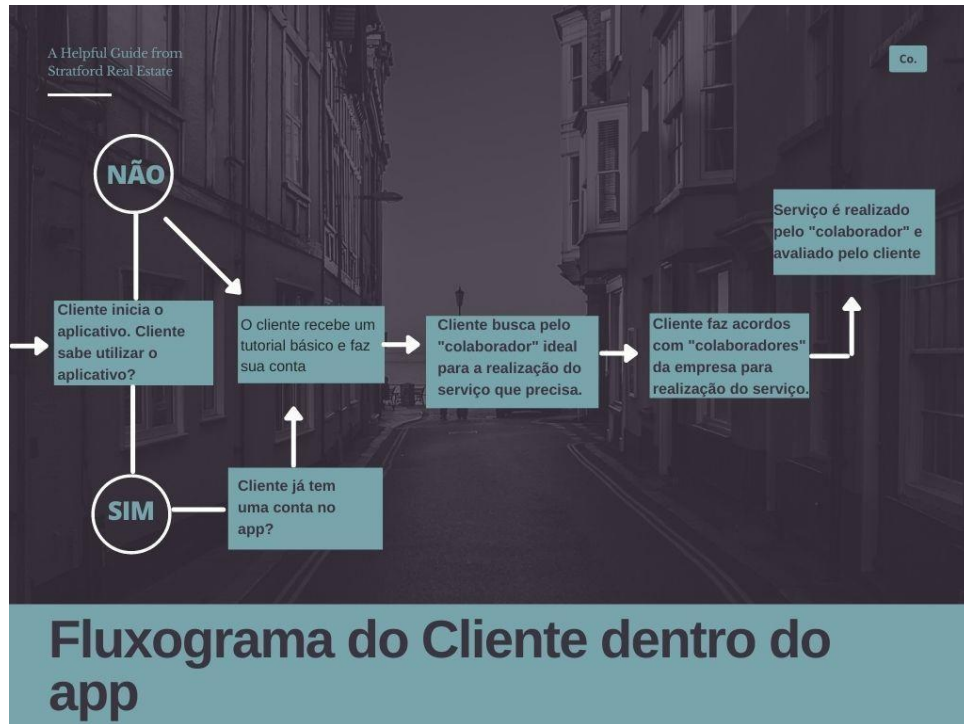
Fonte: Autoria própria

## APÊNDICE B — REMUNERAÇÕES

| <b>Organograma Empresarial</b> |                            |                       |
|--------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>Setor</b>                   | <b>Cargo</b>               | <b>Remuneração</b>    |
| Financeiro                     | Diretor                    | R\$ 16.000,00         |
|                                | Gerente                    | R\$ 8.000,00          |
|                                | Analista                   | R\$ 3.000,00          |
|                                | Trainee                    | R\$ 2.000,00          |
| RH                             | Diretor                    | R\$ 21.000,00         |
|                                | Gerente                    | R\$ 8.000,00          |
|                                | Analista                   | R\$ 2.700,00          |
|                                | Trainee                    | R\$ 1.700,00          |
| Jurídico                       | Diretor                    | R\$ 17.000,00         |
|                                | Gerente                    | R\$ 9.000,00          |
|                                | Analista                   | R\$ 2.600,00          |
|                                | Trainee                    | R\$ 1.400,00          |
| MKT                            | Diretor                    | R\$ 13.000,00         |
|                                | Gerente                    | R\$ 8.100,00          |
|                                | Analista                   | R\$ 2.700,00          |
|                                | Trainee                    | R\$ 1.348,00          |
| TI                             | Diretor                    | R\$ 22.000,00         |
|                                | Gerente de Infraestrutura  | R\$ 13.000,00         |
|                                | Gerente de desenvolvimento | R\$ 15.000,00         |
|                                | Gerente de dados           | R\$ 16.000,00         |
|                                | Analistas (3)              | R\$ 9.000,00          |
| <b>Total</b>                   |                            | <b>R\$ 192.548,00</b> |

Fonte: Aatoria Própria

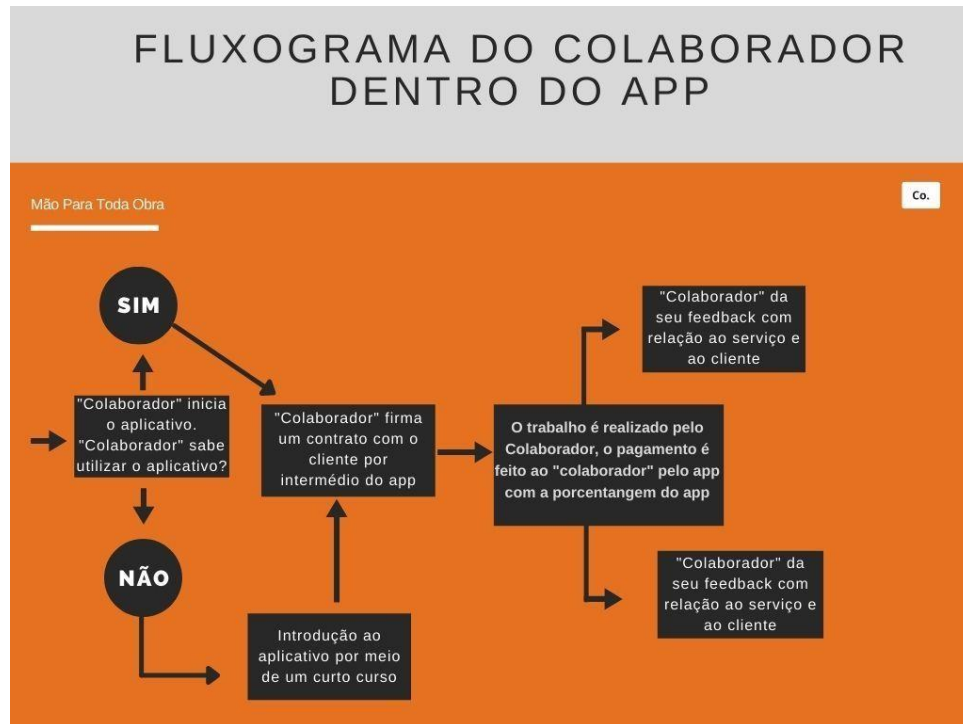
## APÊNDICE C — Fluxograma de Clientes



Fonte: Autoria Própria



## APÊNDICE D — Fluxograma de Prestadores

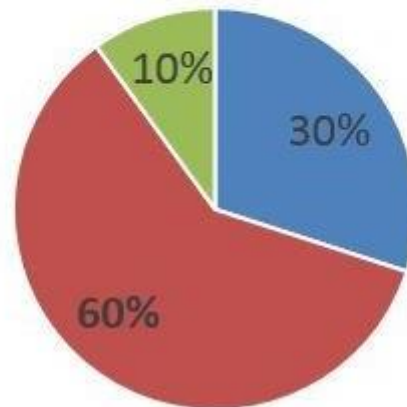


Fonte: Autoria Própria

## APÊDICE E — Gráfico 1 da Pesquisa de Mercado

**1) Quantas pessoas você conhece em situação de desemprego?**

■ 0 a 5 ■ 5 a 10 ■ 10 ou mais

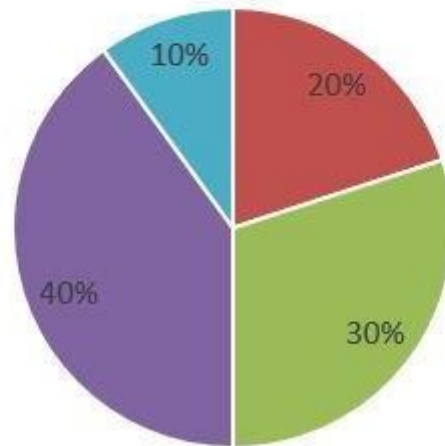


Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE F — Gráfico 2 da Pesquisa de Mercado

**2) Quando foi a última vez que você precisou de um serviço, mas não conhecia algum prestador?**

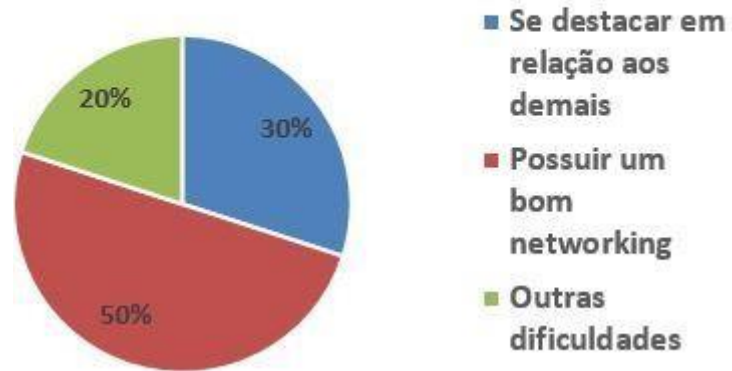
- A mais de um mês
- A mais de três meses
- A mais de seis meses
- A mais de um ano



Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE G — Gráfico 3 da Pesquisa De Mercado

**3) Quais são as suas maiores dificuldades como prestador de serviços para encontrar ou ser encontrado por clientes?**

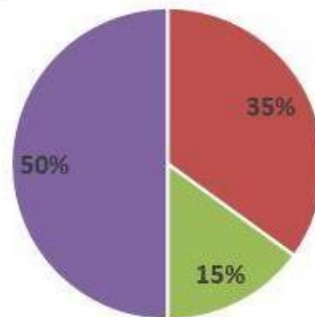


Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE H — Gráfico 4 da Pesquisa de Mercado

4) Quais são os principais pontos para se considerar em um prestador de serviços?

- Valor do serviço
- Qualidade do serviço (independente do valor)
- Confiabilidade (baseada na indicação de outras pessoas)

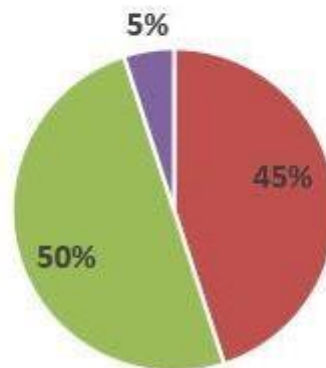


Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE I — Gráfico 5 da Pesquisa de Mercado

**5) Quais são seus principais métodos para encontrar um prestador de serviços?**

- Por meio de indicações
- Por meio da internet
- Outros métodos (como classificados entre outros)

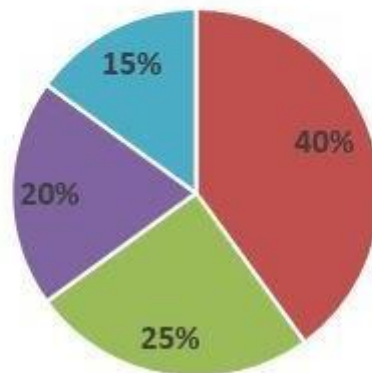


Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE J — Gráfico 6 da Pesquisa de Mercado

**6) Quantas vezes por mês você precisa contactar um prestador de serviço?**

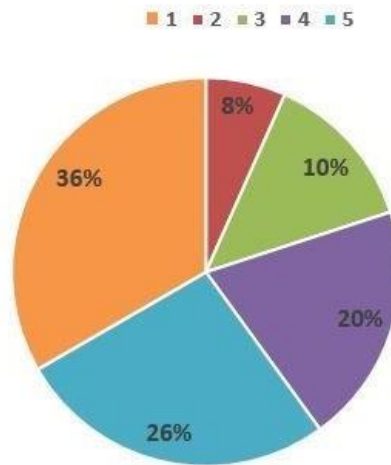
- Entre zero e uma vez
- Duas vezes
- Três vezes
- Quatro ou mais



Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE K — Gráfico 7 da Pesquisa de Mercado

7) Em uma escala de 1 a 5, quanto você acredita que a burocracia para a criação e manutenção de MEI e ME atrapalha a atuação no mercado?



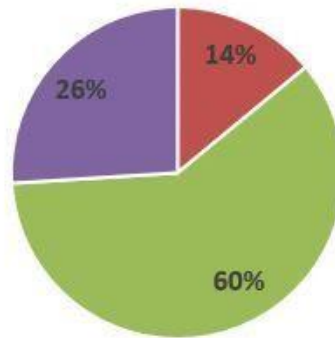
Fonte: Autoria Própria



## APÊNDICE L — Gráfico 8 da Pesquisa de Mercado

8) Quantas pessoas que você conhece, atuam na atividade informal atualmente?

■ De 0 a 5 pessoas   ■ 5 a 10   ■ 10 pessoas ou mais



Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE M — Planilha de Investimento

| Levantamento de Investimentos |                       |   |
|-------------------------------|-----------------------|---|
| Custos Iniciais de Abertura   | Capital Demandado     | Descrição   |
| Trâmites legais               | R\$ 2.000,00          | Questões inerentes a CNPJ, abertura da empresa e afins...       |
| Desenvolvimento do app        | R\$ 80.000,00         | Custos para o desenvolvimento da ferramenta.                    |
| Estratégias de marketing      | R\$ 2.000,00          | Custos para a propagação da ideia.                              |
| Equipamentos                  | R\$ 150.000,00        | Maquinário como: computadores e ferramentas informatizadas.     |
| Infraestrutura de rede        | R\$ 5.000,00          | Equipamentos como: fios, cabos, switchers etc.                  |
| Cadeiras                      | R\$ 7.500,00          | Cadeiras.   |
| Mesas                         | R\$ 7.600,00          | Mesas.  |
| Máquina de café               | R\$ 1.000,00          | Maquina que serve café.   |
| Microondas                    | R\$ 579,00            | Forno que assa via ondas eletromagnéticas.                      |
| Frigobar                      | R\$ 879,00            | Mini refrigerador.  |
| Sofá                          | R\$ 1.300,00          | Sofá  |
| Bebedouro                     | R\$ 531,00            | Bebedouro   |
| Sistema de ar condicionado    | R\$ 3.000,00          | Itens de ar condicionado, além da infraestrutura de instalação. |
| Valor em caixa                | R\$ 10.000,00         | Valor em caixa destinado ao custeio de trâmites operacionais.   |
| <b>Total</b>                  | <b>R\$ 271.389,00</b> |   |

Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE N — Planilha de Custos

| Levantamento de Custos Fixos        |                       |   |
|-------------------------------------|-----------------------|---|
| Custos Fixos                        | Capital Demandado     | Descrição   |
| Folha de Pagamento                  | R\$ 192.000,00        | Capital humano da organização                               |
| Insumos administrativos             | R\$ 1.500,00          | Todo e qualquer material referente à rotina administrativa. |
| Limpeza                             | R\$ 2.000,00          | Empresa de limpeza terceirizada                             |
| Locação                             | R\$ 5.495,00          | Custo de aluguel do escritório                              |
| Internet                            | R\$ 500,00            | Internet: fibra ótica                                       |
| Telefone                            | R\$ 250,00            | Conta de telefone.  |
| Hospedagem                          | R\$ 15.000,00         | Hospedagem de servidor.                                     |
| Seguro                              | R\$ 500,00            | Valor do seguro contratado.                                 |
| Impostos                            | R\$ 9.900,00          | Simples nacional. 19,5%                                     |
| Depreciação - Computadores (Mensal) | R\$ 2.400,00          | Depreciação de computadores: 20%                            |
| Depreciação - Móveis (Mensal)       | R\$ 186,58            | Depreciação de imobilizados: 10%                            |
| <b>Total</b>                        | <b>R\$ 229.731,58</b> |   |

Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE O — Taxa Mínima por Serviço

**Taxa Mínima por Serviço**

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Assistência técnica            | R\$ 100,00        |
| Aulas                          | R\$ 30,00         |
| Manutenção de automóveis       | R\$ 200,00        |
| Design Gráfico                 | R\$ 100,00        |
| Moda e Beleza                  | R\$ 35,00         |
| Reformas e reparos             | R\$ 200,00        |
| Cuidadores                     | R\$ 150,00        |
| Limpeza doméstica              | R\$ 160,00        |
| <b>Valor Médio por Serviço</b> | <b>R\$ 121,88</b> |

Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE P — DRE

| <b>DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO</b> |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>DRE</b>                                    | <b>VALOR</b> |              |
| (+) Receita bruta de serviços                 | R\$          | 1.210.000,00 |
| (-) Custo de serviço                          | R\$          | 968.000,00   |
| <b>(=) RECEITA LÍQUIDA</b>                    | R\$          | 242.000,00   |
| (-) Simples Nacional                          | R\$          | 9.900,00     |
| <b>(=) LUCRO BRUTO</b>                        | R\$          | 232.100,00   |
| (-) Despesas Operacionais                     | R\$          | 216.745,00   |
| (-) Despesas Comerciais                       | R\$          | 500,00       |
| (-) Depreciação e Amortização                 | R\$          | 2.586,58     |
| <b>(=) LUCRO OPERACIONAL</b>                  | R\$          | 12.268,42    |

Fonte: Autoria Própria

## APÊNDICE Q — FLUXO DE CAIXA

| Período    | Saldo Inicial | Receitas de Serviço | Total de entradas | Projeção de Fluxo de Caixa |                        |                  | Total de saídas | Saldo Final |
|------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------|------------------------|------------------|-----------------|-------------|
|            |               |                     |                   | Saídas                     | Custo operacional fixo | Custo de serviço |                 |             |
| 03/01/2022 | R\$ 10.000,00 | R\$ 40.414,00       | R\$ 1.172.006,00  | R\$ 229.731,58             | R\$ 32.331,20          | R\$ 1.167.336,38 | R\$ 4.669,62    |             |
| 04/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 05/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 06/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 07/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 08/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 09/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 10/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 11/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 12/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 13/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 14/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 15/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 16/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 17/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 18/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 19/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 20/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 21/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 22/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 23/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 24/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 25/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 26/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 27/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 28/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 29/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 30/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |
| 31/01/2022 |               | R\$ 40.414,00       |                   |                            | R\$ 32.331,20          |                  |                 |             |

Fonte: Autoria Própria

## 8 REFERÊNCIAS

- Abilio, L. C. (11 de 2019). *Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado*. Fonte: Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000300041&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000300041&script=sci_arttext)
- FERRAZ, D. S. (17 de 09 de 2019). *Uberização do trabalho e acumulação capitalista*. Fonte: Scielo: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/9NJd8xMhZD3qJVwqsG4WV3c/?lang=pt>
- Gomes, G. K. (2020). INFORMALIDADE E CRISE SOCIAL NO BRASIL:UM OLHAR SOBRE O TRABALHO DIGITAL PRECARIZADO. *Revista de Economia Regional Urbana e do Trabalho*, 40-68.
- Lisilene Mello da Silveira, M. P. (20 de 09 de 2016). *Gestão e Sustentabilidade: Economia compartilhada e consumo colaborativo: o que estamos pesquisando?* Fonte: Science Direct: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1809227616306063?token=7CBBE8135556C450D5C71C62014867805EC5E60502A8086CE47176499B825D7FBF001CDE1B56A50DD4946267A7957D8B&originRegion=us-east-1&originCreation=20210406213030>
- Nitahara, A. (31 de 03 de 2020). *Informalidade cai, mas atinge 38 milhões de trabalhadores*. Fonte: Agência Brasil: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-03/informalidade-cai-mas-atinge-38-milhoes-de-trabalhadores#:~:text=Atualizado%20em%2001%2F04%2F2020,estava%20em%2040%2C7%25>
- Nonnenmacher, R. F. (2012). ESTUDO DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DE APLICATIVOS MÓVEIS. 69.
- Santos, G. P. (2008). *Desemprego, informalidade e precariedade: a situação do mercado de trabalho no Brasil pós-1990*. Fonte: Scielo.br: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-73072008000200011&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73072008000200011&lng=pt&tlng=pt)