

**INSTITUTO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA - ISAE**  
**FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS – FGV**

**PLANO DE NEGÓCIOS – OME MUDANÇAS**

**CURITIBA**

**2016**

**MICHELI CAROLINE SIKORA**

**Plano de Negócios – OME Mudanças**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de MBA em Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria do Instituto Superior de Administração e Economia – ISAE / Fundação Getúlio Vargas – FGV, como requisito parcial para a conclusão do curso.

Prof. Orientador: Augusto Dalla Vecchia.

**CURITIBA**

**2016**

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, primeiramente, a minha família. Ao meu pai, Osvaldo Sikora, que não mediu esforços para que este trabalho acontecesse, me ajudando e apoiando em todos os momentos desta etapa tão grandiosa em minha vida. A minha irmã, Estely Daiane Sikora, que também me apoiou, com suas palavras e conselhos, que, apesar da pouca idade, sempre sábios e de grande valor.

E por fim, aos meus grandes amigos, Leonardo Cestari Quintanilha e Danielle da Silva Lopes, que estiveram o tempo todo a minha disposição, com paciência e dedicação que somente uma amizade verdadeira possui. A eles a minha eterna gratidão.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quadro de Funcionários.....	26
Tabela 2 - Investimento Inicial.....	27
Tabela 3 - Custos Fixos Mensais.....	28
Tabela 4- Custos Variáveis.....	28
Tabela 5- Projeção de Fluxo de Caixa Ano I .....	29
Tabela 6 - Balanço Patrimonial – Ano I .....	30
Tabela 7 - Demonstrativo de Resultado do Exercício .....	31
Tabela 8 - Indicadores de Viabilidade Econômico – Financeiro .....	32

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Análise SWOT .....	21
Quadro 2 - Tabela Simples Nacional .....	31

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Problemas.....	13
Gráfico 2 - Tipo de Problema.....	14
Gráfico 3 - Assistência.....	15
Gráfico 4 - Cuidados .....	15
Gráfico 5 - Planejamento Logístico.....	16
Gráfico 6 - Valor.....	17

## SUMÁRIO

<b>1 SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>	<b>8</b>
1.1 A EMPRESA – DESCRIÇÃO GERAL.....	8
<b>1.1.1 O Negócio.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2 Propósitos Empresariais.....</b>	<b>9</b>
<b>2 MARKETING.....</b>	<b>11</b>
2.1 ANÁLISE DE MERCADO .....	11
<b>2.1.1 Mercado-Alvo.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Necessidades do Cliente.....</b>	<b>11</b>
2.2 PESQUISA MERCADOLÓGICA .....	12
<b>2.2.1 Questão 01 – Problemas.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2 Questão 02 – Tipo de Problema.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.3 Questão 03 – Assistência.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.4 Questão 04 – Cuidados.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.5 Questão 05 – Planejamento Logístico.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.6 Questão 06 – Valor.....</b>	<b>17</b>
2.3 BENEFÍCIOS DO SERVIÇO.....	17
<b>2.3.1 Competidores.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3.2 Vantagem competitiva.....</b>	<b>18</b>
2.4 FERRAMENTAS DE ANÁLISE ESTRATÉGICA.....	19
<b>2.4.1 Estratégia Marketing (4 P's).....</b>	<b>19</b>
2.4.1.1 Preço.....	19
2.4.1.2 Praça.....	19
2.4.1.3 Produto.....	20
2.4.1.4 Promoção.....	20
<b>2.4.2 Análise SWOT.....</b>	<b>21</b>
2.4.2.1 Oportunidades.....	21
2.4.2.2 Ameaças:.....	21
2.4.2.3 Forças:.....	22
2.4.2.4 Fraqueza.....	22
<b>3 PLANO OPERACIONAL.....</b>	<b>24</b>
3.1 INFRAESTRUTURA.....	24
3.2 LOGÍSTICA .....	24
3.2 FORNECEDORES .....	25
3.3 RECURSOS HUMANOS.....	25
<b>4 PLANO FINANCEIRO .....</b>	<b>27</b>
4.1 EMPRESA INDIVIDUAL – TRIBUTADA PELO SIMPLES NACIONAL .....	27
<b>4.1.1 Investimento Inicial.....</b>	<b>27</b>
4.2 ESTIMATIVAS .....	27

4.2.1 Custos Fixos .....	27
4.2.2 Custos Variáveis .....	28
4.2.3 Fluxo de Caixa.....	29
4.2.4 Balanço Patrimonial .....	30
4.2.5 Demonstrativo de Resultado do Exercício – DRE.....	30
4.2.6 Tributação .....	31
<b>5 ANÁLISE DE VIABILIDADE .....</b>	<b>32</b>
5.1 INDICADORES DE VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIROS .....	32
5.1.1 TMA – Taxa Mínima de Atratividade.....	32
5.1.2 VPL - Valor Presente Líquido.....	32
5.1.3 TIR – Taxa Interna de Retorno .....	33
5.2.4 Payback .....	33
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>

## **1 SUMÁRIO EXECUTIVO**

O presente trabalho aborda a viabilidade de uma empresa especializada em comportamento do mercado. Com base neste estudo, foi possível elaborar estratégias para alcançar o objetivo da empresa. Foram levantadas as necessidades dos possíveis clientes, para assim obter vantagem competitiva em relação aos principais concorrentes encontrados.

No segundo momento, levantaram-se as estratégias de marketing adequadas a serem adotadas para a prospecção de novos clientes, bem como os pontos fortes já mudanças inicialmente na cidade de Curitiba e região metropolitana. No primeiro momento, foi elaborado o plano de negócio com base nas variáveis de mercado encontradas no ramo de atividade da empresa, desta forma, houve um estudo do

Existentes e seus pontos fracos, a serem trabalhados. A elaboração do marketing teve como principal objetivo, além de atrair os clientes, fideliza-los, criando uma imagem única no mercado. Um cliente satisfeito neste ramo é essencial para indicar a empresa a terceiros que necessitem do serviço.

Em sequência, temos a análise financeira consolidando todos os custos, fixos e variáveis, a projeção do fluxo de caixa dos 12 primeiros meses da empresa, os investimentos iniciais necessários para o negócio, o Balanço Patrimonial do primeiro ano que mostra a capacidade da OME Mudanças em honrar com seus compromissos com base nas projeções elaboradas.

Para concluir a apresentação do projeto, temos o estudo de viabilidade, onde foram calculados todos os índices necessários para a tomada da decisão se o plano de negócios é viável nos parâmetros apresentados.

### **1.1 A EMPRESA – DESCRIÇÃO GERAL**

#### **1.1.1 O Negócio**

Atualmente, a sociedade vem passando por um momento onde tempo é dinheiro. A maioria da população tem uma série de compromissos diários e quando surge à necessidade de um serviço de mudança, fica difícil escolher qual a melhor opção e o custo benefício que estão disponíveis no mercado.

A OME Mudanças vem para facilitar este momento na vida de seus clientes, de uma forma rápida, organizada e com qualidade. A ideia central da empresa é oferecer o serviço de mudanças residenciais e comerciais/industriais de pequeno porte, mediante prévia avaliação da capacidade da OME Mudanças em realizar o serviço. Seus clientes poderão agendar a mudança através de e-mail e telefone, conforme a disponibilidade.

Este serviço será acompanhado por profissionais altamente capacitados que farão todo o estudo do local, da quantidade de pertences, quantas viagens serão necessárias, de forma a adotar a melhor logística no dia da mudança, para assim evitar transtornos e surpresas.

O cliente também poderá contar com a OME Mudanças na hora de embalar e desembalar seus pertences. Profissionais qualificados, com antecedência, estarão disponíveis para auxiliar o cliente no que for necessário e da melhor forma para evitar danos. O auxílio também será dado na hora de montar e desmontar os móveis.

### **1.1.2 Propósitos Empresariais**

Os aspectos importantes da OME Mudanças são a orientação e motivação de todos os envolvidos no processo da empresa. E para que isso possa ser executado com sucesso, é necessário que todos tenham em mente a missão, visão e valores da organização.

Antes de aderir à estratégia de atuação no mercado empresarial, é necessária esta definição para obter um rumo, delimitando suas ações, compreensão comum da direção, dos esforços e do propósito que estarão seguindo em comum ao mesmo objetivo.

A missão de uma organização responde quais são os propósitos e responsabilidades da empresa. A missão da OME Mudanças é proporcionar qualidade e agilidade no serviço prestado, oferecendo a entrega rápida e eficiente para seus clientes.

Enquanto a missão delimita sua atuação no negócio, a visão quer mostrar aonde a empresa quer chegar envolvendo desejos, valores, sonhos e a ambição da organização numa realidade futura, assim, ela auxilia toda a empresa a ter um foco

em conjunto. A visão da OME Mudanças é ser referência de mercado como uma das melhores e mais inovadoras empresas de soluções em mudanças.

O valor define e facilita a participação das pessoas no desenvolvimento e na articulação da missão, visão e dos próprios valores, identificando qual é a responsabilidade da empresa com seus colaboradores e a sociedade.

Os valores da OME Mudanças é a busca constante pela inovação e otimização de seus serviços, o comprometimento e respeito pelos clientes, os esforços voltados para a completa satisfação dos mesmos e o compromisso com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

## **2 MARKETING**

### **2.1 ANÁLISE DE MERCADO**

#### **2.1.1 Mercado-Alvo**

A decisão do mercado alvo de um negócio tem grande importância na hora de abrir uma empresa, pois é ele quem vai dar as diretrizes iniciais. Quando não se tem a definição clara e objetiva do seu mercado e público alvo, a empresa tende a ficar sem rumo, tornando-se vulnerável aos seus concorrentes e sem um plano para atingir as reais necessidades de seus clientes.

A definição clara dos objetivos, bem como o comportamento do mercado de atuação são fatores determinantes para o sucesso de uma organização. Seu comportamento pode dizer se é um mercado que sofre com a economia, se é um produto/serviço que as pessoas podem usar com frequência, se existe muitos concorrentes. Todas essas definições e pesquisas podem dizer se o negócio será viável ou não.

A área de atuação da OME Mudanças é uma área na qual sempre terá público. Sempre existirão pessoas que necessitam de serviço de mudanças e também é uma área que se pode expandir, como fazer mudanças para empresas, escritórios, comércios e afins. No futuro, pode-se até ampliar as entregas para outros estados, o que aumentaria consideravelmente a oportunidade de crescimento da empresa.

#### **2.1.2 Necessidades do Cliente**

Quando falamos em necessidades dos clientes, podemos citar que isto deveria ser o objetivo principal das organizações atuais, pois quando o foco passa a ser este, a organização obtém benefícios como satisfação e fidelização do cliente.

Um produto/serviço de qualidade tem um poder excepcional, pois é isso que fará a empresa construir seu nome no mercado em que atua de forma a ser referenciada e a primeira a ser lembrada quando o cliente precisar.

Entender o que o cliente necessita no momento em que o mesmo procura a organização e superar as suas expectativas é a chave para que organização mantenha-se competitiva a atuante no mercado.

Este é o compromisso da OME Mudanças. A assessoria antes da data marcada para a mudança é fundamental para que o processo de logística atenda as reais necessidades dos clientes. Em pesquisa de campo efetuada com pessoas que já utilizaram este serviço, pode-se perceber que a maioria dos entrevistados tiveram problemas como pertences quebrados, móveis que não couberam no caminhão contratado, gerando transtornos e necessidade de procura por outro caminhão e, conseqüentemente, atrasos.

O objetivo da OME Mudanças é evitar estes tipos de problemas para que seu nome seja cada vez mais sólido e tornando-se referencia no mercado. Um planejamento efetuado com antecedência diminui o risco de imprevistos e danos aos pertences dos clientes, aumentando as chances da consolidação da OME Mudanças no mercado.

## 2.2 PESQUISA MERCADOLÓGICA

Para auxiliar a OME Mudanças na elaboração de um plano estratégico adequado, realizou-se uma pesquisa mercadológica, onde foram entrevistadas 100 pessoas aleatórias, no centro de Curitiba, que já utilizaram ao menos uma vez o serviço de mudanças.

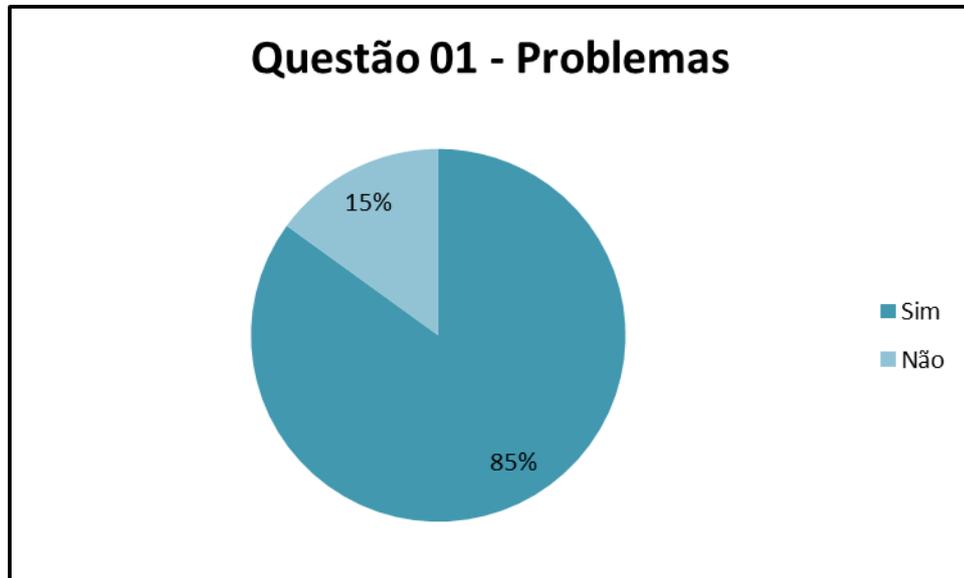
Esta pesquisa teve como objetivo, além de coletar dados para direcionar um bom plano estratégico, levantar as necessidades dos clientes em potencial, de forma que a empresa em questão possa surpreender e oferecer um serviço de qualidade. O anexo I mostra as questões utilizadas na pesquisa e nos próximos tópicos, a explicação detalhada das mesmas.

### 2.2.1 Questão 01 – Problemas

Na questão 01 podemos ter uma prévia de como está o serviço prestado atualmente. Mostra também a satisfação dos clientes, o que ajuda a OME

Mudanças na hora do seu planejamento para evitar a insatisfação de seus futuros clientes.

Gráfico 1 - Problemas



Fonte: Autora

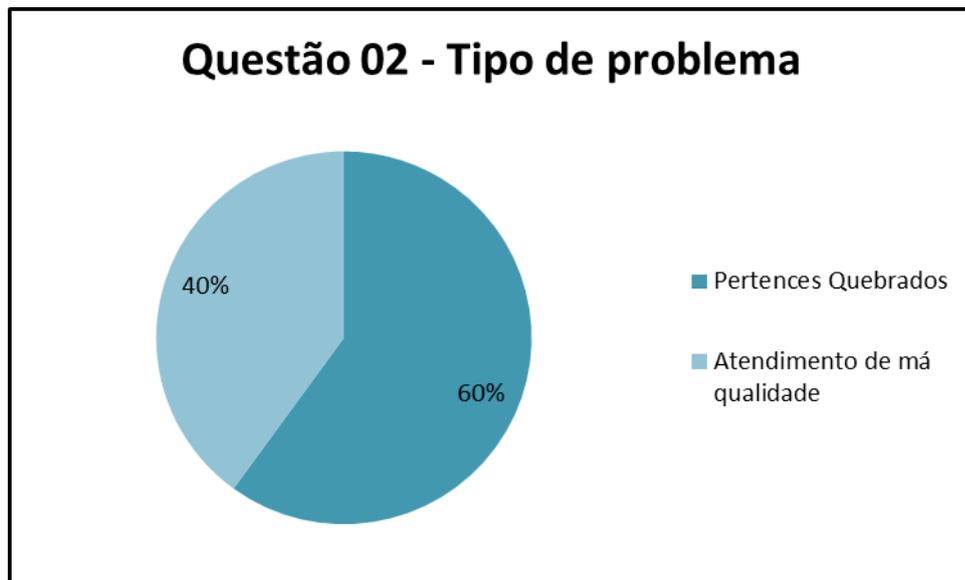
O gráfico 1 mostra que 85% dos entrevistados teve algum problema com a empresa de mudança contratada, contra 15% que não tiveram. Este dado mostra o grande número de clientes insatisfeitos com o serviço prestado.

O objetivo da OME Mudanças é ser referencia no mercado, por isso, devemos nos cercar de todos os problemas que possam vir a ocorrer para assim obter melhor vantagem competitiva em relação aos concorrentes.

### 2.2.2 Questão 02 – Tipo de Problema

A questão nº 02 tem o objetivo de definir qual foi o problema pelo qual o cliente em potencial passou com a empresa anterior.

Gráfico 2 - Tipo de Problema



Fonte: Autora

O gráfico nº 02 mostra que 60% dos entrevistados teve dano irreversível em algum de seus pertences, o que para a OME Mudanças será inaceitável. Já os outros 40% dos entrevistados não tiveram um atendimento de qualidade.

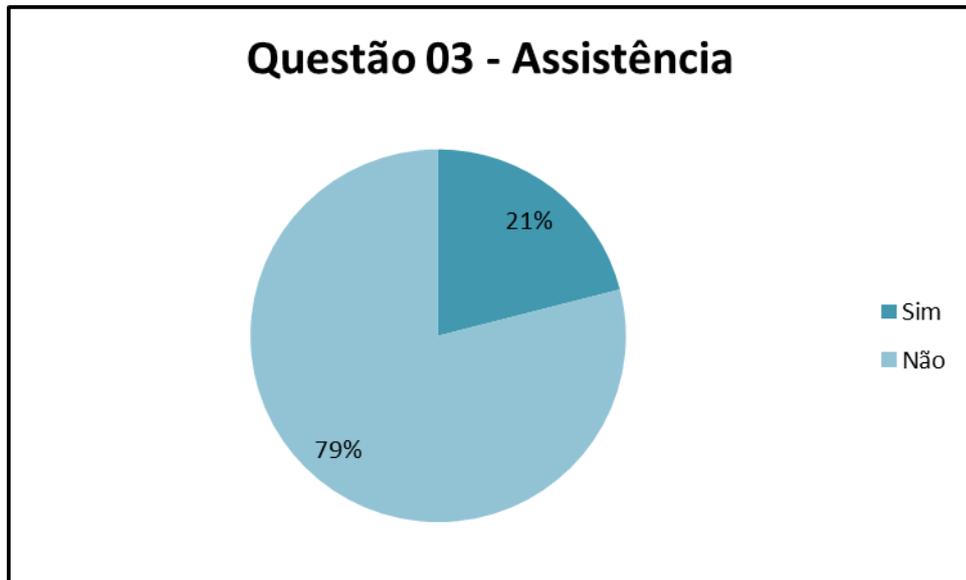
Um atendimento de má qualidade inclui desde funcionário inexperiente a falta de planejamento, gerando transtornos aos clientes e conseqüentemente, uma péssima imagem para a empresa no mercado.

Na OME Mudanças, os funcionários serão orientados e cobrados para prestar um atendimento de alta qualidade, que fará com que a empresa se fortaleça constantemente no mercado.

### 2.2.3 Questão 03 – Assistência

Com a questão nº 03, pode-se constatar que a maioria das empresas que atuam neste ramo, atualmente, não prestam serviço de auxílio na hora de embalar ou desembalar os pertences dos clientes.

Gráfico 3 - Assistência



Fonte: Autora

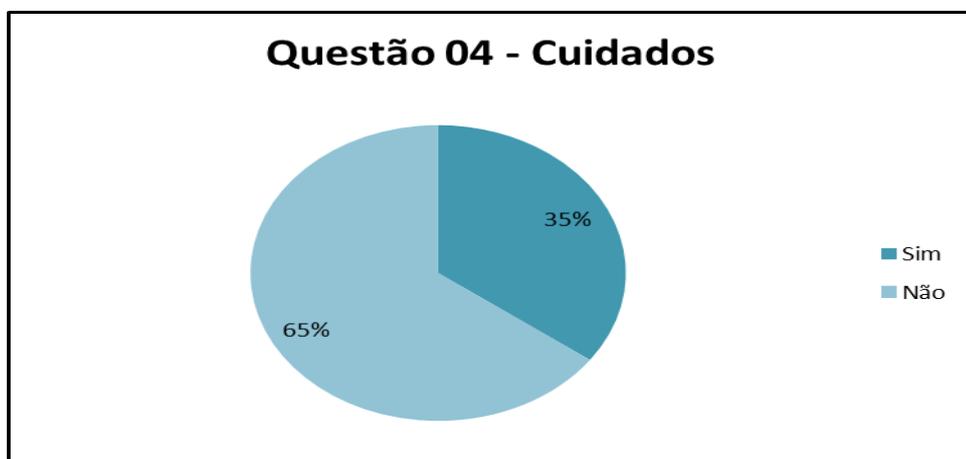
Nota-se que o gráfico nº 03 mostra que apenas 21% dos entrevistados tiveram algum tipo de assistência quando solicitaram o serviço de mudança.

79 % é um índice alto, o que aponta uma oportunidade estratégica muito conveniente, gerando um diferencial para a OME Mudanças trabalhar e se aperfeiçoar.

#### 2.2.4 Questão 04 – Cuidados

A questão 04 mostra a percepção dos clientes em relação ao cuidado que a empresa contratada dispõe a seus pertences.

Gráfico 4 - Cuidados



Fonte: Autora

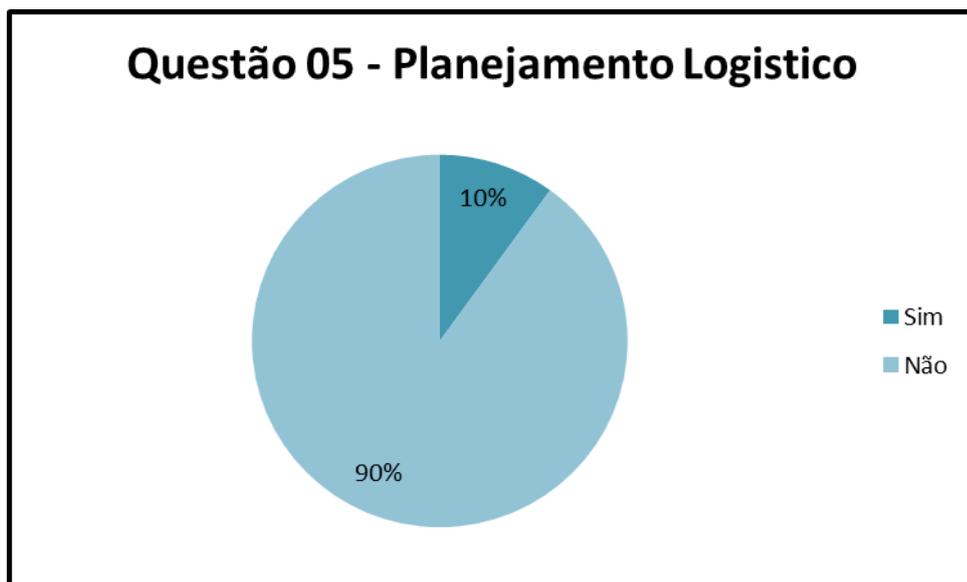
O gráfico nº 04 mostra que 35% dos entrevistados notaram a preocupação da empresa na preservação de seus pertences, contra 65% que não tiveram a mesma percepção.

Este dado, para a OME mudanças, tem um peso enorme, pois para clientes, nesta hora, seus pertences são valiosos. Qualquer dano poderá acarretar prejuízo financeiro e moral para a empresa.

### 2.2.5 Questão 05 – Planejamento Logístico

A questão nº 05 tem o objetivo de apontar um diferencial que será oferecido aos clientes da OME Mudanças. O planejamento logístico é uma forma de mostrar comprometimento e segurança para os clientes.

Gráfico 5 - Planejamento Logístico



Fonte: Autora

Surpreendentemente, o gráfico nº 05 mostra um índice elevado, mostrando que 90% dos entrevistados não dispuseram de um planejamento logístico criado pela empresa contratada para o dia da mudança.

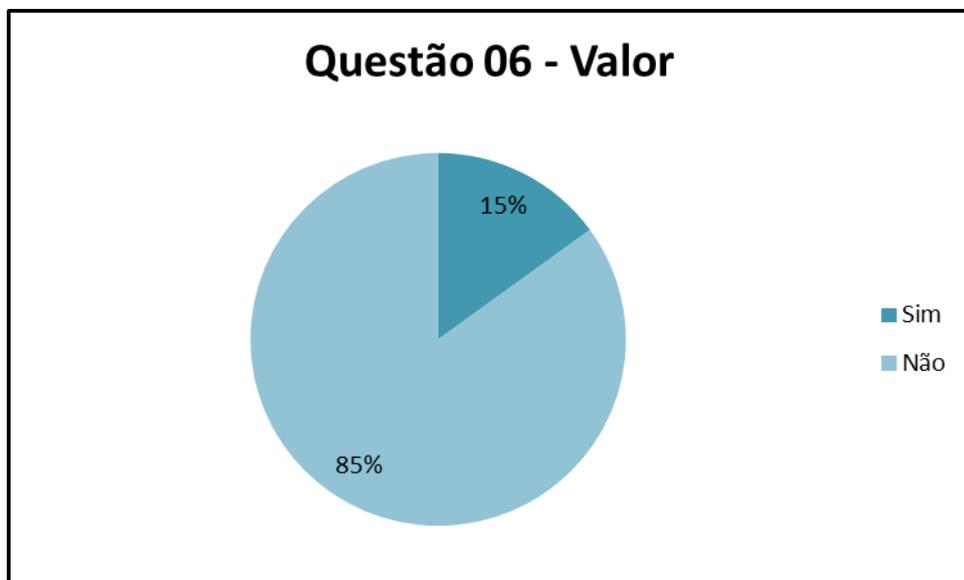
Somente 10% dos entrevistados tiveram este planejamento, o que mostra a Deficiência de comprometimento e eficiência na prestação deste serviço no mercado.

A OME Mudanças se aproveitará desta deficiência para se aprimorar em prestar um serviço personalizado e de alta qualidade para fidelizar e prospectar clientes.

### 2.2.6 Questão 06 – Valor

Para finalizar a pesquisa, a questão 06 mostra o percentual de entrevistados que acharam o preço justo em função da qualidade do serviço prestado.

Gráfico 6 - Valor



Fonte: Autora

Mais uma vez, surpreendentemente, o gráfico nº 06 mostra que 85% dos entrevistados não acharam justo o preço cobrado pelo serviço prestado, contra apenas 15% que acharam o preço justo. Isso mostra que o negócio é promissor e poderá se tornar renomado no mercado.

### 2.3 BENEFÍCIOS DO SERVIÇO

Os benefícios dos serviços prestados pela OME Mudanças são a qualidade, agilidade e o atendimento personalizado que a empresa tem a oferecer. Algumas empresas de mudanças pesquisadas não tem o cuidado de verificar detalhes simples, como os pertences dos clientes, suas medidas, se são frágeis, se são desmontáveis,

se cabem no caminhão e não fazem um planejamento para tornar o trabalho mais eficiente, ágil e seguro.

Este é o diferencial da OME Mudanças, que transmite segurança e preocupação com os bens materiais do cliente, oferecendo comodidade desde o primeiro contato até a última caixa a ser descarregada e o último móvel montado.

O cliente tem a comodidade de solicitar por e-mail ou telefone a visita do representante da OME Mudanças que fará todo o planejamento logístico e poderá verificar itens como qual a melhor opção de embalagem para os pertences, a necessidade, ou não, de desmontar móveis, embalagens para roupas, acessórios e afins.

### **2.3.1 Competidores**

São diversos competidores para a OME Mudanças. Pode-se considerar o principal a Graneiro Transportes, que possui uma ampla área de atuação, que abrange todo o território nacional, atuando com mudanças residenciais, comerciais, possui guarda móveis e até mudanças para o exterior.

Os demais competidores são empresas do mesmo porte que a OME Mudanças e trabalhadores informais que ficam estacionados em ruas. No site Guia de Mudanças existem diversas microempresas de mudanças cadastradas, porém em pesquisa realizada pela autora, com 10 destas empresas cadastradas, 8 não oferecem serviço de montagem/desmontagem dos móveis nem planejamento logístico para seus clientes.

### **2.3.2 Vantagem competitiva**

O que uma empresa tem de melhor a oferecer define sua vantagem competitiva em relação aos concorrentes disponíveis no mercado, tanto no produto/serviço prestado quando no atendimento ao cliente.

Uma empresa que não tem um diferencial bem definido acaba por ser somente mais uma no meio de tantas e sem atrativo algum, o que acaba sendo um dificultador na hora de reter e até mesmo prospectar clientes.

A OME Mudanças tem como vantagem competitiva seu atendimento personalizado, no qual o cliente terá total assessoria no momento de embalar seus

pertences, no levantamento da necessidade de desmontar móveis, a forma como os mesmos serão deslocados até o caminhão.

Todo este planejamento, que muitas empresas do ramo não se preocupam em fazer passa ao cliente a imagem que a empresa se preocupa com seus pertences e em entregar um serviço rápido e com qualidade. Todos estes cuidados são necessários para evitar imprevistos que possam comprometer o andamento do serviço.

## 2.4 FERRAMENTAS DE ANÁLISE ESTRATÉGICA

### 2.4.1 Estratégia Marketing (4 P's)

#### 2.4.1.1 Preço

O preço estipulado para produtos e serviços é um fator de grande importância para a organização, pois é ele o determinante do nível de competitividade e participação no mercado da mesma. Estipular o preço de venda de um produto/serviço capaz de atender as expectativas dos clientes juntamente com um preço que proporcione retorno aos sócios não é uma tarefa fácil para seus gestores.

Para executar esta tarefa com eficiência, é necessário mesclar os objetivos organizacionais propostos com a realidade do mercado e analisar os preços já praticados pela concorrência, para assim se obter os impactos causados com a determinação do mesmo.

Pode-se concluir que o preço é o maior determinante dos diferentes níveis de posicionamento da empresa no mercado. Com tudo, é necessário que a empresa avalie, de forma minuciosa, seu produto/serviço e seus objetivos, para precifica-los de forma adequada e justa no mercado.

#### 2.4.1.2 Praça

A OME Mudanças optou por utilizar o canal de marketing direto, por não utilizar distribuidores no mercado realizando a venda diretamente ao cliente, assim a empresa pretende ter mais controle sobre a cadeia de distribuição e poderá minimizar os custos repassados ao cliente final.

#### 2.4.1.3 Produto

A idéia do serviço em questão surgiu devido à necessidade de praticidade e agilidade que o dia a dia exige atualmente. O plano de negócio em questão visa criar uma empresa que ofereça um serviço personalizado que auxilie seus clientes quando necessitarem de um serviço de mudança.

Quando foi realizada a pesquisa mercadológica, também foi percebida a necessidade que os clientes possuem de um serviço que não gere transtornos na hora da mudança, pois quanto mais rápido e certo for este serviço, maior será a satisfação do cliente.

#### 2.4.1.4 Promoção

Para que uma empresa seja competitiva no mercado, ela deve possuir uma excelente comunicação e marketing forte em cima de seu produto/serviço, pois é através destes fatores que a marca será conhecida.

Estes fatores são importantes e essenciais para os novos entrantes, proporcionando variedade de benefícios ao negócio, como por exemplo, divulgação eficiente do serviço, forte relacionamento com os clientes, fidelização da marca, dentre outros.

Para divulgação, a OME Mudanças utilizará, além de panfletagem, o cadastro em sites que reúnem empresas que atuam nesta área como o [www.mudancaseconomicas.com.br](http://www.mudancaseconomicas.com.br) e [www.guiademudancas.com.br](http://www.guiademudancas.com.br).

A empresa também disponibilizará um site, que poderá facilmente ser encontrado em sites de busca. Além desta divulgação, a OME Mudanças fará treinamentos de seus funcionários garantindo assim qualidade, agilidade e responsabilidade no atendimento, para que seus clientes indiquem a empresa. Para isso, após o término da mudança, será solicitado que o cliente responda uma pesquisa de satisfação disponível no site da empresa.

## 2.4.2 Análise SWOT

Para obter sucesso em um negócio, se faz necessário a análise de todas as possíveis situações que possam vir a ameaçar o negócio. Situações essas que podem ser internas ou externas. O Marketing possui uma ferramenta fundamental que auxilia nesta análise, denominada Análise SWOT.

Esta análise é dividida como forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Para o ambiente interno, temos Pontos Fortes e Pontos Fracos. Já no ambiente externo, temos Oportunidades e Ameaças. A análise SWOT da OME Mudanças foi realizada como mostra a quadro1.

Quadro 1 - Análise SWOT

ANÁLISE SWOT		
Pontos Fortes		Pontos Fracos
Análise Interna	Satisfação do cliente	Falta de Orientação estratégica
	Eficiência na determinação do preço	Empregados mal treinados
	Funcionário Satisfeito.	Cobertura geográfica
Oportunidades		Ameaças
Rápido crescimento do mercado		Declínio na confiança do consumidor
Mudanças nas necessidades dos consumidores.		Queda na atividade econômica.
		Análise Externa

Fonte: Autora

### 2.4.2.1 Oportunidades

*Rápido crescimento do mercado:* Esta é uma oportunidade para a OME Mudanças crescer e investir no aumento de funcionários e infraestrutura, para que possa atender cada vez mais clientes, com qualidade e segurança.

*Mudanças nas necessidades dos consumidores:* Quando os consumidores mudam de hábito, geram necessidades diferentes. Quando aumenta o poder aquisitivo ou a família, os consumidores tendem a necessitar de uma moradia maior e melhor. Quando o poder aquisitivo ou a família diminui, os consumidores necessitam de uma moradia menor, para diminuir custos.

### 2.4.2.2 Ameaças:

Declínio na confiança do consumidor: Um serviço prestado com má qualidade gera uma ameaça enorme para a reputação da OME Mudanças, que busca ser referencia no mercado.

Queda na atividade econômica: Uma economia em baixa pode reduzir drasticamente o faturamento da OME Mudanças, pois os clientes tendem a reduzir e estabilizar seus custos.

#### 2.4.2.3 Forças:

Satisfação do cliente: Com o cliente satisfeito, a fidelização dos clientes e a prospecção de novos torna-se muito mais fácil. A indicação é uma excelente forma de transmitir segurança ao cliente.

Eficiência na determinação do preço: Preço justo por um serviço de qualidade atrai clientes.

Funcionário satisfeito: Com funcionários satisfeitos, o serviço rende e torna-se mais leve. Passa também a imagem de comprometimento da empresa em atender da melhor forma tanto cliente interno quanto o externo.

#### 2.4.2.4 Fraqueza

Falta de orientação estratégica: A falta de visão estratégica pode levar a empresa a perder oportunidades de crescimento.

Empregados mal treinados: A falta de treinamento constante pode gerar transtornos na hora da entrega do serviço final ao cliente.

Cobertura geográfica: No começo, poderá ser considerada uma fraqueza, pois sempre haverá concorrentes dispostos a fazer mudanças para regiões mais distantes.

Para minimizar o impacto das ameaças e fraquezas na organização, a OME Mudanças disponibilizará em seu site uma pesquisa de satisfação, onde os clientes

poderão dar sugestões de melhorias e também poderão deixar registrados críticas e elogios aos serviços prestados.

Planos de ação serão elaborados para aumentar o faturamento da OME Mudanças e, conseqüentemente, expandir a cobertura geográfica da empresa, para assim não perder clientes para concorrentes.

### 3 PLANO OPERACIONAL

#### 3.1 INFRAESTRUTURA

A OME Mudanças necessita apenas de uma sede administrativa, com estacionamento para o caminhão e para o carro da empresa, para atender seus clientes. Qualquer dúvida que o cliente tenha, poderá ir pessoalmente a sede da empresa ou telefonar que será prontamente atendido.

#### 3.2 LOGÍSTICA

A logística da OME Mudanças funcionará de uma forma ágil, eficaz e descomplicada. O cliente poderá fazer o primeiro contato para agendar com o gerente geral da empresa o melhor dia para uma visita, via e-mail ou telefone, que serão disponibilizados em anúncios.

Esta visita tem como objetivo o levantamento de informações importantes para o orçamento e para a logística do serviço. O gerente geral seguirá um checklist, onde levantará a quantidade de caixas, fita adesiva e plástico bolha necessários para embalar os pertences, verificando a necessidade de embalagem especial para os frágeis e a descrição de todos os móveis, inclusive os desmontáveis, baseadas nas medidas dos mesmos.

Será necessário também a descrição dos eletrodomésticos e a quantidade de viagens necessárias para a entrega total do serviço. Deverá ser considerado se os pertences serão desembalados e se os móveis serão montados no local.

Feito este levantamento detalhado, o gerente geral passará ao cliente o orçamento final. Aprovado o orçamento, elabora-se o contrato de prestação de serviço para o cliente assinar com a data para embalar os pertences a data da mudança e a data para desembalar e montar os móveis.

No dia programado para a mudança, com os pertences já embalados, o caminhão transportará os mesmos até o local indicado pelo cliente. De acordo com o contrato, os pertences serão desembalados e será feita a montagem dos móveis.

### 3.2 FORNECEDORES

Serão necessários fornecedores de telefonia, internet, distribuidores de plástico bolha e caixas de papelão e postos de combustíveis para o fornecimento de combustível para o caminhão e o carro da empresa.

Também podemos considerar como fornecedores as papelarias, para os materiais de escritório e oficinas que farão a manutenção do caminhão e do carro da empresa quando necessário.

### 3.3 RECURSOS HUMANOS

Para que a OME Mudanças consiga entregar um serviço de qualidade em seus primeiros anos, se faz necessário o seguinte quadro de funcionários, com as competências e salários descritos abaixo:

Recepcionista: responsável pelo atendimento telefônico e prestação de informações, bem como auxílio aos clientes internos e externos da organização. Também será responsável pela recepção aos visitantes da empresa. Necessário ensino médio completo para o desempenho da função.

Gerente Geral: Responsável pelo gerenciamento de pessoal, bem como a representação da empresa em visitas aos os clientes, a elaboração do checklist para a prestação do serviço e fechamento do contrato. Necessário Graduação em Administração com ênfase em logística e carteira nacional de habilitação.

Motorista: Dirigir e manobrar veículos. Realizar verificações e manutenções básicas do veículo. Vistoriar o veículo sob sua responsabilidade; dirigir o veículo observando as normas de trânsito, responsabilizando-se pelos usuários e cargas conduzidas; providenciar a manutenção do veículo, comunicando as falhas e solicitando os reparos necessários; efetuar reparos de emergência no veículo; executar outras tarefas de mesma natureza ou nível de complexidade associado à sua especialidade ou ambiente.

Necessário ensino médio completo e carteira de habilitação na categoria "C" com EAR (Exerce Atividade Remunerada).

Carregador: Embalar/desembalar e Carregar/Descarregar os pertences dos clientes, bem como montagem/desmontagem de móveis. Necessário experiência na função e Ensino fundamental completo.

A tabela 1 detalha a quantidade de vagas necessárias, o salário e benefícios, bem como os encargos necessários.

Tabela 1 - Quadro de Funcionários

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS						
Cargo	Vagas	Salário	Encargos	Vale Transporte	Vale Refeição	Custo Total
<b>ADMINISTRATIVO</b>						
Prólabore Sócio	1	R\$ 1.760,00				R\$ 1.760,00
Recepcionista	1	R\$ 1.200,00	70%	R\$ 148,00	R\$ 360,00	R\$ 2.548,00
Gerente Geral	1	R\$ 3.500,00	70%	R\$ 148,00	R\$ 360,00	R\$ 6.458,00
<b>OPERACIONAL</b>						
Motorista	1	R\$ 1.700,00	70%	R\$ 148,00	R\$ 360,00	R\$ 3.398,00
Carregador	4	R\$ 1.200,00	70%	R\$ 148,00	R\$ 360,00	R\$ 8.668,00
TOTAL	7	Total Folha de Pagamento				R\$ 22.832,00

Fonte: Autora

## 4 PLANO FINANCEIRO

### 4.1 EMPRESA INDIVIDUAL – TRIBUTADA PELO SIMPLES NACIONAL

#### 4.1.1 Investimento Inicial

Para que o negócio comece a funcionar com uma estrutura mínima, estimou-se o investimento inicial de R\$ 113.800,00. A tabela 2 detalha as necessidades estruturais, operacionais e administrativas para a empresa começar a operar de forma eficiente, de modo a agregar valor à organização.

Tabela 2 - Investimento Inicial

INVESTIMENTOS INICIAIS		
Descrição	Quantidade	Total
Compra de caminhão baú equipado	1	R\$ 80.000,00
Compra de um carro	1	R\$ 20.000,00
Mobília para Escritório	-	R\$ 3.000,00
Notebooks	3	R\$ 4.000,00
Impressoras	1	R\$ 800,00
Estoque (caixa de papelão, plástico bolha, fita adesiva)	-	R\$ 5.000,00
Legalização	1	R\$ 1.000,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 113.800,00</b>

Fonte: Autora

### 4.2 ESTIMATIVAS

#### 4.2.1 Custos Fixos

Os custos fixos estimados para o bom funcionamento da empresa, mês a mês, é de R\$ 27.642,00. A tabela 3 detalha todas as despesas que a empresa terá, independente da produção. Detalha também os serviços terceirizados que serão necessários para dar suporte aos serviços prestados pela OME Mudanças.

Tabela 3 - Custos Fixos Mensais

CUSTOS FIXOS	
DESCRIÇÃO	R\$
Aluguel ponto comercial	R\$ 1.500,00
Água	R\$ 60,00
luz	R\$ 300,00
Telefone/ Internet	R\$ 150,00
Contabilidade	R\$ 500,00
Material de Escritório	R\$ 100,00
Prólabore + Encargos	R\$ 1.200,00
Publicidade	R\$ 1.000,00
Folha de pagamento	R\$ 22.832,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 27.642,00</b>

Fonte: Autora

#### 4.2.2 Custos Variáveis

Os custos variáveis de uma empresa são aqueles que acontecem conforme a demanda do produto/serviço. Estes custos demandam todo um cuidado, pois o mesmo não for previamente planejado, pode trazer sérios problemas financeiros para a organização, podendo até mesmo comprometer o produto/serviço final. A tabela nº 4 detalha estes custos que a OME Mudanças terá conforme a demanda do seu serviço.

Tabela 4- Custos Variáveis

CUSTOS VARIÁVEIS	
DESCRIÇÃO	R\$
Material para embalar pertences	R\$ 3.000,00
Manutenção automovel	R\$ 1.200,00
Manutenção do Caminhão	R\$ 2.500,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 6.700,00</b>

Fonte: Autora

### 4.2.3 Fluxo de Caixa

O entendimento do fluxo de caixa, de uma organização é de extrema importância, pois é ele o determinante da situação financeira, seus lucros, prejuízos e suas despesas.

A tabela 5 detalha de forma simples e objetiva as previsões, para o primeiro ano de atividade, de entradas e saídas, impostos, custos fixos e variáveis, bem como o planejamento de um saldo que ficará disponível para aplicação, para o aumento de capital.

A previsão de faturamento para o primeiro mês é de R\$ 38.000,00. Para atender esta estimativa, será necessário fechar no mínimo 30 contratos, o que será fácil com o plano estratégico adotado pela OME Mudanças.

Para o segundo e terceiro mês de atividade da OME Mudanças, estima-se que o faturamento cresça 7%. Já para os meses seguintes, 5%.

Tabela 5- Projeção de Fluxo de Caixa Ano I

Projeção de caixa - Previsão 1º Ano												
DISCRIMINAÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Saldo Inicial de Caixa	150.000,00	37.578,00	749,30	803,57	520,56	348,36	802,54	389,44	477,39	654,74	425,96	2.295,74
Entradas Operacionais	38.000,00	40.660,00	43.506,20	45.681,51	47.965,59	50.363,86	52.882,06	55.526,16	58.302,47	61.217,59	64.278,47	67.492,40
Previsão de Receita	38.000,00	40.660,00	43.506,20	45.681,51	47.965,59	50.363,86	52.882,06	55.526,16	58.302,47	61.217,59	64.278,47	67.492,40
Aportes Capital em Disponível	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integralização de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saidas Operacionais	37.622,00	39.488,70	41.451,93	43.464,52	46.637,79	48.909,68	51.295,16	54.938,21	57.625,12	60.446,37	63.408,69	67.227,80
Fornecedores Programados	1.010,00	1.060,50	1.113,53	1.169,20	1.227,66	1.289,04	1.353,50	1.421,17	1.492,23	1.566,84	1.645,18	1.727,44
Despesas Comerciais	1.000,00	1.050,00	1.102,50	1.157,63	1.215,51	1.276,28	1.340,10	1.407,10	1.477,46	1.551,33	1.628,89	1.710,34
Despesas Administrativas	25.432,00	26.703,60	28.038,78	29.440,72	30.912,75	32.458,39	34.081,31	35.785,38	37.574,65	39.453,38	41.426,05	43.497,35
Impostos Diretos	2.280,00	2.439,60	2.610,37	2.740,89	3.937,97	4.134,87	4.341,62	5.696,98	5.981,83	6.280,92	6.594,97	7.633,39
Custos Variáveis	6.700,00	7.035,00	7.386,75	7.756,09	8.143,89	8.551,09	8.978,64	9.427,57	9.898,95	10.393,90	10.913,59	11.459,27
Sócios	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
Fluxo de Caixa Operacional	378,00	1.171,30	2.054,27	2.216,99	1.327,80	1.454,19	1.586,90	587,95	677,35	771,22	869,78	264,60
Imobilização de Investimentos	112.800,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Investimentos - veículos	100.000,00											
Investimentos Administração	7.800,00											
Estoques	5.000,00											
Fluxo Caixa Investimentos	-112.800,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fluxo Caixa após Investimentos	-112.422,00	1.171,30	2.054,27	2.216,99	1.327,80	1.454,19	1.586,90	587,95	677,35	771,22	869,78	264,60
Fluxo de Caixa Livre do Período	-112.422,00	1.171,30	2.054,27	2.216,99	1.327,80	1.454,19	1.586,90	587,95	677,35	771,22	869,78	264,60
Fluxo de Caixa Total	37.578,00	38.749,30	2.803,57	3.020,56	1.848,36	1.802,54	2.389,44	977,39	1.154,74	1.425,96	1.295,74	2.560,34
Empréstimos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagto Empréstimos mes anterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aplicações	-	-38.000,00	-2.000,00	-2.500,00	-1.500,00	-1.000,00	-2.000,00	-500,00	-500,00	-1.000,00	1.000,00	-2.200,00
Resgate de Aplicações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Final de Caixa	37.578,00	749,30	803,57	520,56	348,36	802,54	389,44	477,39	654,74	425,96	2.295,74	360,34
Saldo de Aplicação Disponível		38.000,00	40.000,00	42.500,00	44.000,00	45.000,00	47.000,00	47.500,00	48.000,00	49.000,00	48.000,00	50.200,00

Fonte: Autora

#### 4.2.4 Balanço Patrimonial

O Balanço Patrimonial reflete a posição das contas e patrimônio da organização em determinado período, normalmente no fim do ano ou em um determinado período pré-fixado.

O tabela 6 detalha que a com a projeção efetuada, a OME Mudanças está em perfeito equilíbrio no primeiro ano, ou seja, que a mesma tem como cumprir com suas obrigações financeiras, dentro de suas possibilidades e poderá até pensar em investir em seu crescimento nos próximos anos.

Tabela 6 - Balanço Patrimonial – Ano I

BALANCO PATRIMONIAL ANO I					
<b>Ativo Total</b>	<b>R\$</b>	<b>810.876,31</b>	<b>Passivo Total</b>	<b>R\$</b>	<b>810.876,31</b>
Ativo circulante	<b>R\$</b>	<b>703.076,31</b>	Passivo Circulante	<b>R\$</b>	<b>602.259,62</b>
Caixa	R\$	36.200,00	Fornecedores a pagar	R\$	235.695,26
Bancos	R\$	575.676,31	Salários a pagar	R\$	296.816,00
Estoques	R\$	41.000,00	Impostos a pagar	R\$	55.348,35
Aplicações	R\$	50.200,00	Prólabore a pagar	R\$	14.400,00
Ativo não Circulante	<b>R\$</b>	<b>107.800,00</b>	Passivo Não Circulante		
Imobilizado	R\$	107.800,00	<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>R\$</b>	<b>208.616,69</b>
Veículos	R\$	100.000,00	Capital Social	R\$	150.000,00
Computadores	R\$	4.800,00	Reservas de Lucro	R\$	2.930,83
Móveis	R\$	3.000,00	Lucros Acumulados	R\$	55.685,86

Fonte: Autora

#### 4.2.5 Demonstrativo de Resultado do Exercício – DRE

O D.R.E. é a demonstração contábil que compara a receita de uma organização com os seus custos anuais. Além de dinâmica, que possibilita a demonstração do resultado em determinado exercício, a DRE apura os resultados da empresa de forma eficiente e detalhada.

A projeção do DRE da OME Mudanças, descrita na tabela 7, mostra que a mesma terá um aumento em sua receita e despesa em 20%, pois nos quatro primeiros anos não será necessário investimento para o aumento da demanda, tornando-se assim estável nos primeiros anos de funcionamento.

Tabela 7 - Demonstrativo de Resultado do Exercício

Demonstrativo do Resultado do Exercício - DRE				
Contas	Ano I	Ano II	Ano III	Ano IV
<b>RECEITA BRUTA OPERACIONAL</b>	R\$ 625.876,31	R\$ 751.051,57	R\$ 901.261,88	R\$ 1.081.514,26
Impostos	R\$ 55.348,35	R\$ 85.619,88	R\$ 111.936,73	R\$ 134.324,07
<b>RECEITA LIQUIDA</b>	<b>R\$ 570.527,95</b>	<b>R\$ 665.431,69</b>	<b>R\$ 789.325,16</b>	<b>R\$ 947.190,19</b>
Custo do serviço prestado	R\$ 125.175,26	R\$ 150.210,31	R\$ 180.252,38	R\$ 216.302,85
<b>LUCRO OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>R\$ 445.352,69</b>	<b>R\$ 515.221,38</b>	<b>R\$ 609.072,78</b>	<b>R\$ 730.887,34</b>
<b>DESPESAS COM OCUPAÇÃO</b>	<b>R\$ 18.000,00</b>	<b>R\$ 21.600,00</b>	<b>R\$ 25.920,00</b>	<b>R\$ 31.104,00</b>
- Aluguel	R\$ 18.000,00	R\$ 21.600,00	R\$ 25.920,00	R\$ 31.104,00
<b>DESPESAS GERAIS</b>	<b>R\$ 368.736,00</b>	<b>R\$ 441.283,20</b>	<b>R\$ 529.539,84</b>	<b>R\$ 635.447,81</b>
- Manut. Veiculos	R\$ 31.200,00	R\$ 37.440,00	R\$ 44.928,00	R\$ 53.913,60
- Agua	R\$ 720,00	R\$ 864,00	R\$ 1.036,80	R\$ 1.244,16
- Luz	R\$ 3.600,00	R\$ 4.320,00	R\$ 5.184,00	R\$ 6.220,80
- Despesas adm	R\$ 1.000,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -
- Telefone/ Internet	R\$ 1.800,00	R\$ 2.160,00	R\$ 2.592,00	R\$ 3.110,40
- Honorário contábeis	R\$ 6.000,00	R\$ 7.200,00	R\$ 8.640,00	R\$ 10.368,00
- Mat. Expediente	R\$ 1.200,00	R\$ 1.440,00	R\$ 1.728,00	R\$ 2.073,60
- Salários	R\$ 296.816,00	R\$ 356.179,20	R\$ 427.415,04	R\$ 512.898,05
- Pró-labore	R\$ 14.400,00	R\$ 17.280,00	R\$ 20.736,00	R\$ 24.883,20
- Marketing	R\$ 12.000,00	R\$ 14.400,00	R\$ 17.280,00	R\$ 20.736,00
<b>LUCROS/PREJUÍZOS</b>	<b>R\$ 58.616,69</b>	<b>R\$ 52.338,18</b>	<b>R\$ 53.612,94</b>	<b>R\$ 64.335,53</b>

Fonte: Autora

#### 4.2.6 Tributação

Com base na Demonstração de Resultados do Exercício, pode-se concluir que a OME Mudanças, quando for recolher seus impostos, se enquadra no Simples Nacional, o qual estabelece normas relacionadas ao tratamento tributário a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte.

A quadro 2 detalha as alíquotas e impostos que empresa necessita recolher.

Quadro 2 - Tabela Simples Nacional

Receita Bruta em 12 meses (em R\$)	Alíquota	IRPJ	CSLL	Cofins	PIS/Pasep	CPP	ISS
Até 180.000,00	6,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	2,00%
De 180.000,01 a 360.000,00	8,21%	0,00%	0,00%	1,42%	0,00%	4,00%	2,79%
De 360.000,01 a 540.000,00	10,26%	0,48%	0,43%	1,43%	0,35%	4,07%	3,50%
De 540.000,01 a 720.000,00	11,31%	0,53%	0,53%	1,56%	0,38%	4,47%	3,84%
De 720.000,01 a 900.000,00	11,40%	0,53%	0,52%	1,58%	0,38%	4,52%	3,87%
De 900.000,01 a 1.080.000,00	12,42%	0,57%	0,57%	1,73%	0,40%	4,92%	4,23%
De 1.080.000,01 a 1.260.000,00	12,54%	0,59%	0,56%	1,74%	0,42%	4,97%	4,26%
De 1.260.000,01 a 1.440.000,00	12,68%	0,59%	0,57%	1,76%	0,42%	5,03%	4,31%
De 1.440.000,01 a 1.620.000,00	13,55%	0,63%	0,61%	1,88%	0,45%	5,37%	4,61%
De 1.620.000,01 a 1.800.000,00	13,68%	0,63%	0,64%	1,89%	0,45%	5,42%	4,65%
De 1.800.000,01 a 1.980.000,00	14,93%	0,69%	0,69%	2,07%	0,50%	5,98%	5,00%
De 1.980.000,01 a 2.160.000,00	15,06%	0,69%	0,69%	2,09%	0,50%	6,09%	5,00%
De 2.160.000,01 a 2.340.000,00	15,20%	0,71%	0,70%	2,10%	0,50%	6,19%	5,00%
De 2.340.000,01 a 2.520.000,00	15,35%	0,71%	0,70%	2,13%	0,51%	6,30%	5,00%
De 2.520.000,01 a 2.700.000,00	15,48%	0,72%	0,70%	2,15%	0,51%	6,40%	5,00%
De 2.700.000,01 a 2.880.000,00	16,85%	0,78%	0,76%	2,34%	0,56%	7,41%	5,00%
De 2.880.000,01 a 3.060.000,00	16,98%	0,78%	0,78%	2,36%	0,56%	7,50%	5,00%
De 3.060.000,01 a 3.240.000,00	17,13%	0,80%	0,79%	2,37%	0,57%	7,60%	5,00%
De 3.240.000,01 a 3.420.000,00	17,27%	0,80%	0,79%	2,40%	0,57%	7,71%	5,00%
De 3.420.000,01 a 3.600.000,00	17,42%	0,81%	0,79%	2,42%	0,57%	7,83%	5,00%

Fonte: Normas Legais – Anexo III Simples Nacional

## 5 ANÁLISE DE VIABILIDADE

### 5.1 INDICADORES DE VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIROS

Para conseguir tomar uma decisão sobre investir ou não em um negócio, se faz necessária uma análise de alguns indicadores que nos dizem se o negócio será viável ou não.

A tabela 8 detalha o cálculo e os valores destes índices que foram encontrados, baseados na estimativa de todo o plano financeiro elaborado anteriormente.

Tabela 8 - Indicadores de Viabilidade Econômico – Financeiro

Indicadores de Viabilidade Econômico- Financeiro						
	Inv.Inicial	ANO I	ANO II	ANO III	ANO IV	
Fluxo de Caixa Simples	-R\$ 150.000,00	R\$ 58.616,69	R\$ 52.338,18	R\$ 53.612,94	R\$ 64.335,53	
Acumulado	-R\$ 150.000,00	-R\$ 91.383,31	-R\$ 39.045,13	R\$ 14.567,81	R\$ 78.903,34	
Fluxo de Caixa Descontado	-R\$ 150.000,00	R\$ 50.971,04	R\$ 39.575,18	R\$ 35.251,38	R\$ 36.784,05	
Acumulado	-R\$ 150.000,00	-R\$ 99.028,96	-R\$ 59.453,78	-R\$ 24.202,40	R\$ 12.581,64	
<b>TMA</b>	15%					<b>RETORNO DO INVESTIMENTO</b>
<b>VPL</b>	12.581,64					
<b>TIR</b>	19%					
<b>PayBack Simples</b>	- 0,73	- 8,74	- 0,74	- 22,2	2 anos, 8 meses e 15 dias	
<b>PayBack Descontado</b>	- 0,66	- 7,90	- 0,90	- 26,9	3 anos, 7 meses e 18 dias	

Fonte: Autora

#### 5.1.1 TMA – Taxa Mínima de Atratividade

A taxa mínima de atratividade foi definida pela autora em 15% ao ano. Esta taxa foi baseada na média de rentabilidade que os fundos de investimentos estão remunerando. Atualmente os juros pagos estão em 12% ao ano, basicamente 1%, ao mês, ou seja, a taxa definida é a mínima aceitável, onde espera-se que a empresa gere de lucro ao final de um exercício. Abaixo disso o projeto será inviável.

#### 5.1.2 VPL - Valor Presente Líquido

O valor presente líquido consiste em concentrar na data zero o valor presente dos fluxos de caixa do investimento descontados pela TMA. Este cálculo evidencia o lucro econômico do projeto.

Para analisar o resultado e a viabilidade do projeto, pode considerar que quando o VPL é  $\geq$  que 0, o mesmo deve continuar sua análise. Quando o VPL é  $\leq$  que 0, o mesmo deve ser rejeitado, pois mostra não possuir viabilidade alguma.

O VPL encontrado para a OME Mudanças foi de R\$ 12.581,84. Este resultado indica que o projeto é viável, podendo melhorar nos primeiros anos de atividade.

### **5.1.3 TIR – Taxa Interna de Retorno**

Com o cálculo da taxa interna de retorno, pode-se descobrir a taxa de remuneração que obtém sobre determinado fluxo de caixa.

A análise através da TIR é feita em comparação com a TMA, onde observa-se a seguinte regra: quando a  $TIR \geq TMA$ , o projeto deve continuar sendo analisado. Quando se obtém a  $TIR \leq TMA$ , o mesmo deve ser rejeitado, mostrando ineficiência.

A TIR encontrada com base no plano financeiro elaborado para a OME Mudanças foi de 19%, sendo maior que a TMA. Este é mais um indicativo que o projeto é totalmente viável dentro das estimativas calculadas no plano financeiro.

### **5.2.4 Payback**

Dentro do Payback, podemos calcular o tempo de retorno do investimento inicial aplicado no projeto.

O Payback pode ser simples, que pressupõe a inexistência do valor do dinheiro no tempo. Análise pode ser feita mediante a seguinte regra:  $\text{Payback} \leq$  tempo máximo aceitável, o projeto continua sendo analisado.

Quando o Payback for  $\geq$  tempo máximo aceitável, deve-se rejeitar o projeto, pois o mesmo mostrou que levará um tempo maior que o desejável para se recuperar o capital investido.

Quando calculamos o Payback descontado, a regra permanece a mesma, porém, neste cálculo os fluxos de caixa são descontados pela TMA.

No caso da OME Mudanças, o Payback simples mostrou que o retorno será em dois anos, oito meses e quinze dias. Pelo Payback descontado em três anos, sete meses e dezoito dias. Ambos são bons, já que o estipulado pela autora é de no máximo quatro anos.

## 6 CONCLUSÃO

O Plano de Negócios estruturado no presente trabalho mostrou as diretrizes necessárias para a abertura de uma microempresa no ramo de mudanças para a região de Curitiba – Paraná. Para que isto ocorra e nas projeções efetuadas é necessário um capital inicial de R\$ 150.000,00, ao qual possibilitará, além dos custos necessários, investir o valor excedente em aplicações financeiras.

No plano de marketing pudemos verificar o quanto é importante ter um bom investimento na divulgação do negócio, pois é através desta divulgação a OME Mudanças chegará ao conhecimento do cliente. Foram levantadas questões importantes das habilidades, capacidades e competência, para que uma empresa possa ser um diferencial e competitiva no mercado.

Com base no plano financeiro efetuado, foi constatado na análise de viabilidade que o negócio possui bons índices de retorno. Através do valor presente líquido, que foi de R\$ 12.581,84, evidencia o lucro econômico do projeto, tornando-o viável e aceitável pela autora. Outro indicador de retorno que confirmou a viabilidade do projeto foi a Taxa Interna de Retorno, que foi de 19%, reafirmando que as diretrizes propostas no plano financeiro são acertivas.

Os concorrentes neste ramo de atuação são muitos, porém com o diferencial proposto, a OME Mudanças poderá se destacar no mercado. Cabe a empresa se empenhar na qualidade, agilidade e eficiência na prestação de seus serviços.

## REFERENCIAS

**Descritivos cargos e salários:** Disponível em

<<http://consulta.mte.gov.br/empregador/cbo/procuracbo/conteudo/tabela3.asp?gg=9&sg=8&gb=5>> Acesso em 10/07/2016

**Descritivos cargos e salários:** Disponível em<<http://www.sine.com.br/vagas-empregos-em-rio-de-janeiro-rj/carregador-de-cargas/2641233>> Acesso em10/07/2016

**Dados Tabela Simples Nacional:** Disponível em

<<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/simples-nacional-anexoIII.html>> Acesso em 09/07/2016

**Consulta a concorrentes:** Disponível em

<<http://www.mudancaseconomicas.com.br/>> Acesso em 29/07/2016

**Consulta a concorrentes:** Disponível em

<<http://www.guiademudancas.com.br/mudancas/mudancas.aspx>> Acesso em 29/07/2016

## ANEXOS

### Anexo I - Pesquisa Mercadológica – OME Mudanças

1. Já teve problemas com serviço de mudança prestado?  
 sim                     não
  
2. Qual tipo de problema?  
 Pertences quebrados                     Atendimento de má qualidade
  
3. A empresa contratada prestou assistência na hora de embalar seus pertences?  
 sim                     não
  
4. A empresa contratada demonstrou cuidado na hora de embalar seus pertences e desmontar seus móveis?  
 sim                     não
  
5. A empresa contratada fez algum planejamento logístico antes da mudança?  
 sim                     não
  
6. O preço cobrado pelo serviço foi justo em função da qualidade?  
 sim                     não