

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
ESCOLA TECNICA ESTADUAL "LAURO GOMES"

Técnico em Administração

**GABRIELA DA SILVA CARNIELLI  
ISABELA LESSA DA SILVA  
JENIFER ARIEL SANTANA GINESI  
KAWÃ SUNIGA DA COSTA  
RYAN HENRIQUE ACEVILI SANTOS  
THALITA MOTA SENA**

**ANÁLISE PORTER, PESTEL E PLANO DE NEGÓCIOS  
– MODELO CANVAS - APLICATIVO HELPER**

São Bernardo do Campo

**JULHO /2020**

**Gabriela da Silva Carnielli  
Isabela Lessa da Silva  
Jenifer Ariel Santana Ginesi  
Kawã Suniga da Costa  
Ryan Henrique Acevili Santos  
Thalita Mota Sena**

# **ANÁLISE PORTER, PESTEL E PLANO DE NEGÓCIOS – MODELO CANVAS- APLICATIVO HELPER**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado como pré-requisito para  
obtenção do Diploma de Técnico em  
Administração, orientado pela  
professora Shirlei Alonso Ardengue.

**São Bernardo do Campo / SP**

**JULHO/2020**

## EPÍGRAFE

*“Onde quer que exista uma necessidade, há uma oportunidade”  
(Philip Kotler)*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus e ao Centro Paula Souza por terem nos proporcionado a chance e a capacidade de poder estar concluindo este curso técnico.

Aos nossos pais e professores pelo apoio e incentivo que serviram de alicerce para as nossas realizações durante todo esse período.

A todos os nossos amigos da classe que compartilharam dos inúmeros desafios que enfrentamos, sempre com o espírito colaborativo. Somos gratos, pois grande parte deles não desistiram do curso durante a pandemia e os momentos difíceis que passaram, e encararam o desafio de aulas EAD de forma superativa.

Também queremos agradecer à ETEC Lauro Gomes e seu corpo docente que demonstrou ser competente e tiveram que se reinventar com tão pouco tempo para continuar o curso e trabalhando para nos formar. Mostravam sempre estar comprometido com a qualidade e excelência do ensino.

## **DEDICATÓRIA**

Dedicamos esse trabalho para todas as pessoas que como nós alunos já passaram por divergências, preocupações, ansiedade, desavenças e alívio de terminar um TCC. Que possam aprender com os nossos erros e acertar aonde não conseguimos. Não foi fácil, mas enfim, conseguimos e hoje dedicamos a vocês estudantes de administração, professores e aos caros leitores.

## RESUMO

Com o avanço da tecnologia e o desemprego em alta foi desenvolvido a Helper, uma plataforma criada para contratação de serviços autônomos, com ele as dificuldades para contratar este tipo de serviços não existirão mais. O objetivo deste aplicativo é facilitar a vida tanto das pessoas que tem dificuldade em contratar qualquer tipo de serviço autônomo, quanto dos próprios autônomos que não conseguem encontrar trabalho com facilidade. Os conceitos utilizados foram pesquisas através do Google Forms e entrevistas. Através disso, pôde-se concluir que as pessoas realmente encontram estes tipos de dificuldades no dia a dia e o Helper foi pensado justamente para acabar com isso. O método utilizado na plataforma é simples, o autônomo só precisar se cadastrar e obter um pacote mensal de sua preferência, com isso ele conseguirá atingir seu objetivo de encontrar serviços perto de sua localização. Conclui-se que a plataforma Helper é útil para todos, além de gerar serviços para as pessoas que trabalham por conta própria, ele também facilita a vida daqueles que nunca conseguem contratar serviços como manicure e pedicure, pedreiro, jardineiro, professores particulares etc, perto de suas casas.

Palavras Chaves: Helper, Autônomo e Plataforma

## **ABSTRACT**

With the advancement of technology and rising unemployment, Helper was developed, it's a platform created for hiring self employed services, with the plataform, difficulties to hire this kind of services will no longer exist. The purpose of this application is to make life easier both of people who have difficulty hiring any type of self-employed service, and for self-employed workers who cannot find work easily. The concepts used were searches through Google Forms and interviews. Through this, it can be concluded that people really face this type of difficulties on a day-to-day basis and Helper was thought precisely to end this. The method used on the platform is simple, the self-employed person only needs to register and obtain a monthly package of his preference, so he will be able to achieve his goal of finding services near his location. Precisely to end up with this, Helper's platform is useful for everyone, in addition to generating services for people who work for themselves, it also makes life easier for those who can never hire services such as manicures and pedicures, masons, gardeners, private teachers etc, near his location.

Keywords: Auxiliary, Autonomous and Platform

## SUMÁRIO

EPÍGRAFE.....	2
AGRADECIMENTOS.....	3
DEDICATÓRIA .....	4
RESUMO .....	5
ABSTRACT.....	6
1. INTRODUÇÃO.....	7
1.1. Tema.....	9
1.2. Problema.....	9
1.3. Objetivos .....	9
1.3.1. Objetivos Gerais.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos .....	9
1.4. Hipótese .....	10
1.5. Justificativa.....	10
2. ESTUDO DE CENÁRIO – MODELO ANÁLISE PORTER, PESTEL E PESQUISA DE CAMPO.....	11
2.1. Análise Porter - Competitiva .....	11
2.2.1. Como Funciona .....	12
2.2.2. Serviços que a plataforma oferece .....	12
2.2. Pestel.....	13
2.2.1. Fatores políticos .....	13
2.2.1.1. Fator político após a pandemia coronavírus.....	14
2.2.2 Fatores econômicos .....	14
2.2.1.2. Fator econômico após a pandemia coronavírus.....	15
2.2.3 Fatores sociais .....	15
2.2.1.3. Fatores sociais após a pandemia coronavírus.....	17

2.2.4 Fatores tecnológicos .....	18
2.2.1.4. Fator tecnológico após a pandemia coronavírus .....	18
2.2.2. Pesquisa de campo .....	19
2.2.5.1 Entrevista .....	19
3. PLANO DE NEGÓCIOS – MODELO CANVAS .....	20
3.1. Proposta de valor .....	20
3.2. Recursos principais .....	21
3.3. Parcerias principais .....	21
3.4. Atividades principais .....	21
3.5. Relacionamento com clientes .....	21
3.6. Canais.....	22
3.7. Segmentos de clientes.....	22
3.8. Parcerias chave .....	23
3.9 Estrutura de custos .....	23
3.9.1 Média simulatória de custos da parte administrativa .....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	28
APÊNDICES .....	31
APENDICE A .....	31
APENDICE B .....	32
APENDICE C .....	33
APENDICE D .....	34
APENDICE E .....	35
APENDICE F.....	36
APENDICE G .....	37
APÊNDICE H.....	38
APENDICE I .....	39

APENDICE J.....	42
-----------------	----

## 1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que, nos dias atuais o Brasil vem sofrendo de um grande desgaste nas áreas industriais, ocasionando um aumento considerável de trabalhadores desempregados, com isso, surge uma grande procura por serviços autônomos, há muitos profissionais autônomos, com variados tipos de serviços oferecidos, com preços que variam de acordo com a região, qualidade e prazo. Setor esse que se encontra em constante evolução, principalmente com a nova adaptação tecnológica no mercado de trabalho.

Na Quarta Revolução Industrial, a tecnologia vem se destacando e se tornando de extrema importância no mercado, com isso surgiram diversas opções e meios de serviços disponíveis para o consumidor, tornando possível pedir qualquer produto ou serviço pela internet, de um modo rápido e sem a necessidade de sair de casa. Essa grande mudança deixa explícita a necessidade de investimento tecnológico que há entre as empresas e o peso agregado pela atualização e acessibilidade virtual para o mercado de clientes, já que, atualmente, praticamente todo consumidor em potencial possui um smartphone e tem acesso constante às redes sociais, sendo diariamente exposto a todos os tipos de anúncios.

Quando nos deparamos com uma situação cotidiana, a qual precisou de algum tipo de auxílio ou reparo emergencial, tais como, encanamento quebrado, chuveiro queimado, problemas na elétrica de casa ou até mesmo pequenas reformas. Logo pensamos, em contatar algum profissional autônomo, que possa na auxiliar de imediato, com preço em conta e com prazo que seja favorável.

Com a tecnologia avançada, existem aplicativos para tudo, até mesmo, aplicativos que indicam profissionais autônomos por perto, que possam fazer reparos. Porém, o tempo de contato, é um pouco demorado, e o consumidor não tem o direito de ter mais pessoas e opções de preços, pois é o próprio aplicativo que as selecionam, limitando a escolha do usuário.

Como em todos os setores incluídos no vasto mercado de trabalho, a administração também é um ponto essencial na formação de um comércio virtual, já que é de extrema importância a organização patrimonial da aplicação e um bom

marketing acima dos serviços oferecidos pelo aplicativo. Tendo seu maior desafio como superar a concorrência e a inovação no mercado, o aplicativo necessita de uma boa administração, empreendedorismo, planejamento e um bom plano de negócios, para que a fórmula necessária para conquistar o público-alvo deixe de ser um mistério. A qualidade e perspicácia da gestão são pontos essenciais para o desenvolvimento de um projeto promissor, pois é de suma importância a organização dos custos do aplicativo, as maneiras de atingir e conquistar o cliente e a formação da imagem institucional da empresa, tópicos que necessitam da atenção de um gestor qualificado, que esteja informado sobre as mais diversas técnicas de mercado e tenha a capacidade necessária para superar desafios e efetivar seus projetos.

Ao observar o mercado, e outros aplicativos, na intenção de facilitar a contratação de serviços, foi criado o aplicativo Helper, que tem como missão proporcionar a melhor experiência e aproximar os prestadores de serviços aos consumidores, criando a ponte perfeita, ultrapassando a concorrência e tudo o que já foi visto no mercado.

Para se ter uma noção maior sobre a situação do mercado trabalho, foi necessário o uso de pesquisas sobre os concorrentes, com objetivo de refletir e moldar um serviço mais bem desenvolvido, sendo o principal rival da HELPER a plataforma GetNinja. Outro fator necessário foi a análise de cenário PEST, ferramenta que tem como base os fatores, políticos, econômicos, sociais e tecnológicos que o país enfrenta, com o objetivo de determinar e analisar os aspectos exteriores que influenciam diretamente no lançamento do aplicativo, facilitando o entendimento e prevendo um possível retorno de riscos ou benefícios.

O Plano de negócios da HELPER será elaborado através do quadro modelo Canvas, onde será possível apresentar os principais aspectos no ganho de competitividade, e os principais fatores necessários para driblar a concorrência com o lançamento da plataforma.

Desta forma, torna-se necessário uma pesquisa com pessoas entre 15 e 60+ anos para saber o que achavam da contratação de serviços autônomos através de aplicativos, onde foi possível obter resultados positivos. Foram 62,3% das pessoas entrevistadas que responderam “sim” para a pesquisa. Além disso, em virtude dos resultados coletados, foi percebido que há uma grande procura de profissionais específicos, e autônomos a busca de serviços. Há um desencontro entre eles. Isso conta como mais um ponto positivo para a Helper.

Durante a realização da pesquisa, foi necessário o uso de autores renomados visando um entendimento mais claro. Por conta disto, utilizamos os seguintes livros para um melhor embasamento “A Startup Enxuta” de Eric Ries e “Empresas feitas para vencer” de Jim Collins. Ambos trazem o grande diferencial da inovação no meio do empreendedorismo, um fator necessário para o tema pesquisado.

Por mais que a ideia da HELPER seja algo pouco explorada no mercado, existem outros aplicativos que oferecem serviços similares. Por conta disso, torna-se necessário o uso da criatividade e inovação para que se torne possível a superação desses concorrentes. Essa é justamente a proposta que a empresa oferece para o mercado, um serviço existente, mas muito diferente de todos os outros no ramo.

### **1.1. Tema**

Aplicativo Helper – Os desafios as superações da concorrência

### **1.2. Problema**

Como enfrentar e driblar a concorrência com criação e inovação.

### **1.3. Objetivos**

Facilitar a acessibilidade dos autônomos e clientes á plataforma, com métodos menos burocráticos, e prestar um bom serviço com preços acessíveis

#### **1.3.1. Objetivos Gerais**

Apresentar diferencial de serviço no aplicativo HELPER para driblar a concorrência.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Apresentar os valores iniciais e capital do negócio;
- b) Mostrar o que é feito pelo concorrente;
- c) Simular investimentos e lucros do negócio;
- d) Apresentar pesquisas (Google Forms, Entrevistas);

- e) Relacionar as atividades;
- f) Pesquisar o público-alvo

#### **1.4. Hipótese**

Inovar com maior qualidade e acesso de serviços, atendimento específico e personalizado para os usuários.

#### **1.5. Justificativa**

O país está passando por uma crise tamanha, onde muitas pessoas se encontram desempregadas e dependentes de trabalhos informais e serviços autônomos, portanto, o aplicativo HELPER criará uma ponte entre pessoas que necessitam de serviços autônomos e trabalhadores qualificados para fazê-los, gerando empregos e auxiliando numa deficiência de mercado.

## 2. ESTUDO DE CENÁRIO – MODELO ANÁLISE PORTER, PESTEL E PESQUISA DE CAMPO

Apresenta-se neste capítulo de Estudo de Cenário: como o GetNinjas trabalha, quais são as ferramentas usadas por eles, através da Análise Porter, que tem como objetivo nos dar a visibilidade do mercado a qual vamos nos inserir, e irá trazer auxílio na criação do planejamento estratégico da empresa.

A Análise Pest tem como função mostrar a interação dos Fatores Políticos, Econômicos, Sociais e Tecnológicos que poderão intervir no lançamento da plataforma.

E por fim, o Estudo de Cenário, na qual iremos apresentar dois tipos de pesquisa, sendo uma através da plataforma Google Forms, e a outra, uma entrevista feita com o dono de uma empresa prestadora de serviços delivery.

### 2.1. Análise Porter - Competitiva

Segundo o site do aplicativo GetNinjas que define o conceito da plataforma como a maior plataforma de contratação de serviços do Brasil. Conectam profissionais de todo o Brasil com pessoas solicitando serviço, atendendo com qualidade, facilidade e rapidez todos os tipos de necessidade.

- a) 47 milhões de reais de investimentos. Para empresa começar a crescer.
- b) 240.000 mil clientes por mês atendem na plataforma.

Um dos recursos oferecidos por esse aplicativo é o *login* de profissionais e de clientes separadamente.

Ao entrar no aplicativo, tem duas opções de *login*:

- a) Sou Profissional e busco novos clientes.
- b) sou cliente e preciso de um serviço.

"Quando um aplicativo é bem desenvolvido, ele permite que os clientes acessem sua empresa de forma assertiva, a partir de qualquer lugar e a qualquer momento. Por isso, é primordial que, durante o desenho do projeto, a usabilidade seja analisada, assim como o conteúdo divulgado e as funcionalidades a serem oferecidas. Tudo para que o App não caia no

esquecimento do usuário ou seja jogado na lixeira." (Julio Mila, 29 de março de 2018, data de acesso 17 de maio de 2019).

Os *logins* são diferenciados, pois o profissional precisará de sua área de *login* e lá ele informará uma conta de e-mail e telefone, então, será esclarecido para o profissional como funciona o aplicativo, e o profissional continuará criando sua conta.

Ao preencher os dados, o profissional seleciona a sua área de especialidade e acrescenta suas informações pessoais.

### **2.2.1. Como Funciona**

De acordo com informações obtidas no site do GetNinjas e em pesquisas no YouTube, no aplicativo, quando o autônomo se cadastrar para realizar serviços, ele precisa pagar uma taxa de R\$ 149,00 (pacote mínimo) onde dentro do próprio aplicativo ele obtém 1000 moedas. Conforme o autônomo observa que existe uma pessoa procurando pelos seus serviços ele gasta uma determinada quantidade de moedas para se candidatar àquela vaga. Porém, não é confirmado que ele irá conseguir realizar aquele serviço, pois ele tem que convencer o cliente de que seus serviços são bons e dar um orçamento e a forma de pagamento. O Getninja também informa ao autônomo quando as moedas estão acabando para ele poder renovar o pacote.

### **2.2.2. Serviços que a plataforma oferece**

- a) Assistência técnica (aparelhos eletrônicos, eletrodomésticos e informática e telefonia);
- b) Aulas (bem-estar e acadêmicos);
- c) Autos (autos eletrônicos, funilaria e pintura, vidraçaria automotiva e mecânica);
- d) Consultoria (mídia, negócios, jurídico e pessoal);
- e) Design e tecnologia (tecnologia, gráfica e audiovisual);

- f) Eventos (equipe e suporte, comes e bebes, música e animação e, serviços complementares);
- g) Moda e beleza (beleza, estilo e, artes e magia);
- h) Reformas (construção, reformas e reparos, serviços gerais e para casa);
- i) Saúde (para o corpo, para a mente e para a família);
- j) Serviços domésticos (para a casa, para a família e para os pets).

## **2.2. Pestel**

Apresenta-se neste capítulo um método que permite o estudo qualitativo de um determinado que nos mostra o cenário do nosso país tendo como base fatores políticos (P), econômicos (E), sociais (S) e tecnológicos (T), que de acordo com dados obtidos através de revistas digitais atualizadas, é percebido quais riscos e benefícios poderão intervir no lançamento da plataforma.

### **2.2.1.Fatores políticos**

Em 2017, o presidente Michel Temer propôs a reforma trabalhista dizendo que iria gerar dois milhões de empregos em dois anos, diminuir a informalidade, garantir segurança jurídica e manter os direitos dos trabalhadores. Mas ao observar um ano depois da reforma, nota-se que não foi bem assim.

Desde a reforma trabalhista de 2017, a informalidade só aumentou, ou seja, a decisão política de reformar a lei trabalhista, sendo mais flexível em muitos aspectos, não diminui a taxa de desempregados, apenas incentivou mais as pessoas a trabalharem informalmente ou abrirem o seu próprio negócio, além de causar danos em outros setores, como no trabalho rural.

Isso é extremamente benéfico à Helper, pois com o trabalho informal aumentando, mais prestadores teremos no aplicativo. Porém, deve se observar também a renda da clientela e se ela ainda consegue bancar alguns luxos que os prestadores de serviço oferecem. Essa economia sensível pode ser benéfica, mas também a longo prazo pode trazer riscos, o que deve ser observado de perto.

### **2.2.1.1. Fator político após a pandemia coronavírus**

Com a intensidade que a pandemia foi se formando ao redor do mundo, o governo começou a adotar algumas políticas para amenizar a contaminação no país. Suspendeu-se as aulas em escolas e faculdades, depois vários serviços não essenciais pararam de funcionar, até chegar ao momento que estamos hoje, em que temos que usar máscara para entrar em mercados, lojas, transportes públicos, etc.

Todas essas ações tiveram grande impacto na economia, e são preocupantes para os problemas que se terá no futuro. Os serviços que os aplicativos disponibilizam não poderão ser efetuados nesse momento de pandemia, onde é necessário manter um metro de distância de qualquer pessoa, e usar máscara, entrar na casa de um cliente para fazer um serviço está fora de cogitação. Disponibilizar esses serviços agora seria romper o isolamento social, o que acarretaria várias consequências ruins, e violaria o que foi proposto em diversos decretos do governo. A situação política para o nosso aplicativo é péssima.

### **2.2.2 Fatores econômicos**

“IBC-Br, medido pelo Banco Central, indica quarto mês seguido de resultados positivos; No acumulado de 2019, a alta é de 0,95% - Revista Veja, 16 de janeiro de 2020”

De acordo com o Índice de Atividade Econômica do Banco Central (IBC-Br), que mede a evolução da economia brasileira, em janeiro de 2020 tivemos uma alta de 0,18% em novembro em relação ao mês anterior. Novembro foi o quarto mês que obteve crescimento nas atividades econômicas, e desde então a bolsa de valores vem crescendo, e muitas empresas estão fazendo investimento, vemos o desemprego acabando aos poucos e muitos se estabilizando.

De acordo com o atual cenário, pode-se perceber que o lançamento da plataforma poderá contribuir para diminuição do desemprego, pois ela irá oferecer aos autônomos oportunidades de serviços, e também por outro lado, existem muitos

clientes que poderão pagar pelos serviços solicitados, as pessoas poderão gastar mais um pouco e investir em manutenções.

### **2.2.1.2. Fator econômico após a pandemia coronavírus**

“População empregada teve queda recorde de 5,2%, representando perda de 4,9 milhões de postos de trabalho – Revista Veja, 30 de Maio de 2020.”

De acordo com o atual cenário em que se vive, no começo da pandemia obteve-se uma queda histórica na bolsa de valores devido ao COVID-19, resultando na paralisação de investimentos, gerando então falta de capital, matéria prima, insegurança para as organizações estabilizadas e alta demanda de desempregos, pois era incerto investir em tempo de crise, e dar estabilidade para funcionários sendo que não estava havendo capital de giro na organização.

Segundo a redação da revista veja, são 898 mil pessoas que estão em busca de novos empregos. E diante desses dados, nota-se que a plataforma poderá obter boa parte dessas pessoas cadastradas, porém, boa parte dos mesmos poderiam ser clientes da Helper, o que contribuiria para o andamento da plataforma, contratando profissionais para manutenções.

### **2.2.3 Fatores sociais**

De acordo com o IBGE, a pirâmide etária do Brasil é composta, majoritariamente, por pessoas entre 30 e 39 anos. Naturalmente, pessoas acima dos 30 anos de idade apresentam maior independência financeira que as demais, pois, na maioria das vezes, já estão empregadas, o que imediatamente as classifica como consumidores em potencial.

Em um cenário nacional onde a predominância demográfica é de pessoas na faixa etária dos 30 anos, seria no mínimo interessante a inserção de um aplicativo como o HELPER nas plataformas digitais, pois, no momento, não apenas o país, mas o mundo inteiro está passando por uma grande transição tecnológica, onde a aquisição de variados serviços por meio de aparelhos celulares não é mais apenas

um sonho, é a realidade que estas pessoas estão vivendo, como revela a 30ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP) em 2019, haviam cerca de 230 milhões de celulares ativos no país, o equivalente a mais de um aparelho por habitante.

Com o uso crescente de smartphones e a predominância demográfica centrada em consumidores em potencial, é evidente que, com a divulgação correta, o aplicativo Helper pode encontrar um espaço no mercado e no bolso dos brasileiros, mas será que o aplicativo pode gerar empregos? A resposta é sim, pois o aplicativo gira completamente em torno de serviços autônomos, logo, é uma plataforma de fácil acesso a pessoas desempregadas que necessitam de um meio para conseguir sua renda mensal, ou até mesmo a pessoas subocupadas, que buscam uma alternativa viável para complementar sua renda.

Não se limitando às pessoas que já se encontram inseridas na força de trabalho, o aplicativo pode alcançar também pessoas que não possuem o encorajamento necessário para entrar nesse meio, as chamadas pessoas desalentadas. Pessoas desalentadas, segundo o IBGE, são pessoas que gostariam de estar trabalhando, mas não procuram pelo medo de falhar, pelo medo de não serem admitidos ou de não encontrarem o emprego desejado, seja por acharem que são muito jovens/velhos ou por não terem experiência na área requerida. Perante a isso, o aplicativo Helper se mostra uma grande oportunidade para se inserir no mercado, já que o aplicativo oferece espaço para as mais variadas atividades; a escolha do ramo com que o colaborador irá se cadastrar é completamente autônoma, ou seja, ele pode se registrar em quaisquer áreas que sejam de seu interesse, tendo a certeza de que, ao pagar uma pequena taxa, seus serviços serão anunciados ao mercado. Com isso, essa sensação de desalento irá sendo apagada aos poucos e a esperança e confiança no sucesso do trabalhador autônomo pode crescer consideravelmente.

### **2.2.1.3. Fatores sociais após a pandemia coronavírus**

Com o surto de coronavírus se alastrando e comprometendo cada vez mais a interação social no país, ao ponto de ser necessário o completo isolamento social em postura de quarentena para evitar maiores problemas com a disseminação da doença, regiões de grande volume populacional como o Sudeste, que concentra 82,7 milhões de pessoas, acabam tendo uma maior demanda de serviços por aplicativo, como é o caso de aplicativos de entrega de condimentos.

Para a Helper, este cenário pode se mostrar uma grande oportunidade, tanto quanto pode se mostrar um grande desafio a ser enfrentado, pois, como indicado pelo Ministério da Saúde, o uso de máscaras quando em ambiente externo é inflexível, assim como a distância de 1 metro que deve ser respeitada por todos. Portanto, seria um grande obstáculo para autônomos que trabalham com serviços presenciais, como manicures, pedicures, cabeleireiros, entre outros, mas, ainda sim, esses serviços ainda podem ser prestados se houver o cuidado necessário.

De volta ao cenário brasileiro após o surto de Corona vírus, os problemas econômicos que estão ocorrendo e vão ocorrer são gigantescos, problemas que podem, até mesmo, dobrar a taxa de desemprego do país, como estimou o secretário especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados do Ministério da Economia, Salim Mattar. Nessa situação, o aplicativo seria uma forma dessas pessoas que perderam seus empregos conseguirem uma chance de manter sua renda mensal. Porém, como dito anteriormente, o cenário pode continuar desfavorável às pessoas que exercem serviços presenciais, sendo esse um ponto importantíssimo a ser levado em consideração.

"No Brasil a gente já estava com taxa de desemprego elevado. Presume-se que esse desemprego anterior possa aumentar entre 50% a 100% do que era a taxa anterior"

## 2.2.4 Fatores tecnológicos

Empresas de tecnologia se destacam na nova economia digital; ações chegam a subir até 40% no ano - InfoMoney (18/05/2020).

Segundo a InfoMoney “Desde que o coronavírus enclausurou boa parte da população dentro de suas casas, as ações das empresas de tecnologia que compõe a sigla FAAMG (*Facebook, Apple, Amazon, Microsoft* e *Google*) têm nadado de braçada em meio à derrocada do mercado”.

Observando a pesquisa, nota-se que os aplicativos digitais estão crescendo muito, e se tornando cada dia mais úteis e essenciais na rotina da população. Essa aprovação do público pelos aplicativos mostra que a HELPER estará bem acolhida e assegurada no mercado futuramente, pois tem como propósito prestar serviços somente por meio virtual. Um fator negativo que a empresa pode vir a sofrer, está no fato de que com essa modernização, diversas empresas já consolidadas com os consumidores estão começando a apresentar seus próprios aplicativos, o que causa uma competitividade muito grande e um número maior de concorrentes.

### 2.2.1.4. Fator tecnológico após a pandemia coronavírus

Governo lança 130 serviços digitais durante pandemia de COVID-19 - Notícias do Uol -(23/05/2020).

De acordo com o site UOL, “com as 130 novas alternativas online, o governo chegou a 700 serviços digitalizados desde janeiro do ano passado. Entre eles estão o auxílio emergencial, solicitação de auxílio-desemprego, saque do abono salarial, emissão do comprovante do cadastro único e obtenção da carteira de trabalho”.

A ação tomada pelo governo tende a proporcionar aos cidadãos um conforto e segurança maior por conta da pandemia por coronavírus, essa atitude desencadeia um pensamento de que é possível começar a tratar situações, que antes eram de costume serem resolvidas presencialmente, de maneira virtual, dando toda assistência igualitária da situação anterior. Essa atitude afeta diretamente os serviços oferecidos pela Helper, já que normalmente são funções que são combinadas apenas

pessoalmente, com isso, os consumidores vão notar que essa é uma atualização necessária e que é sim possível oferecer esses serviços que são mais complexos pela internet, usufruindo de um serviço com segurança, rapidez e acessibilidade. A situação não inclui nenhum ponto negativo para a empresa.

## **2.2.2. Pesquisa de campo**

O presente estudo realizou uma pesquisa de campo com 160 pessoas utilizando a plataforma Google Forms, com o intuito de saber com exatidão quem seria o nosso público, idade e se eles tinham dificuldade em achar profissionais autônomos para algum tipo de serviço. As pessoas entrevistadas pelo questionário online foram usuários de aplicativos gerais e alunos da ETEC.

No apêndice I apresenta informações sobre o resultado da pesquisa.

### **2.2.5.1 Entrevista**

O presente estudo também realizou uma entrevista com o empresário William Cazarini, dono da empresa Velocity Delivery, localizada no Jardim do Mar, em São Bernardo do Campo.

O principal objetivo dessa entrevista era conhecer os procedimentos internos da empresa, e saber como seria a atuação dos motoboys da empresa fazendo o uso do aplicativo próprio da empresa.

No apêndice J apresenta informações sobre a entrevista.

### **3. PLANO DE NEGÓCIOS – MODELO CANVAS**

Apresenta-se neste capítulo, a elaboração de um plano de negócios, através da ferramenta Canvas, que tem como objetivo mostrar de uma forma mais detalhada o plano de negócios da empresa HELPER.

Segundo Rafael Carvalho (2015, p.1) “o ‘canvas’ é um mapa simples e visual, que aborda os principais aspectos que o empreendedor precisa considerar ao trazer sua empresa para a realidade do mercado. Ele deve conter um resumo dos pontos chaves de um bom planejamento. O ‘canvas’ não substitui totalmente o plano de negócios, mas é uma ferramenta mais fácil de ser utilizada no dia a dia e pode ajudar no ganho de competitividade, já que oferece agilidade ao processo e é flexível o suficiente para suportar alterações constantes.”.

#### **3.1. Proposta de valor**

O aplicativo Helper garante aos clientes uma fácil acessibilidade para a contratação de serviços autônomos em geral, e com preços acessíveis para todas as pessoas que desejam utilizar o aplicativo.

A Helper tem como principal objetivo deixar a vida do cliente mais fácil, localizando profissionais que estejam mais próximos de sua residência.

Com o intuito de ajudar os clientes a encontrar um serviço autônomo de fácil acesso e ajudar o autônomo a conquistar clientes, o aplicativo Helper oferece este tipo de serviços no geral como: Manicure e pedicure, pedreiro, jardineiro, cozinheiro etc. Sendo destinado a todos os públicos.

Hoje em dia muitas pessoas têm dificuldade em encontrar serviços autônomos, pessoas que vêm até suas casas para realizar qualquer tipo de serviço e passar um orçamento justo. Pensando nisso, a Helper satisfaz essa necessidade do cliente, oferecendo bons serviços com um bom preço, além de encontrar autônomos mais próximos do cliente.

### **3.2. Recursos principais**

Os recursos dos parceiros irão disponibilizar interações que irão facilitar o uso do aplicativo e chamar a atenção dos nossos usuários, assim nos destacando da concorrência. Oferecendo uma experiência mais confortável para os usuários, mantendo essa conversa digital com os clientes, fazendo a ponte perfeita entre os dois. O aplicativo terá formas de o usuário entrar em contato, para resolver problemas que poderão surgir e mantê-lo satisfeito com os serviços sempre.

### **3.3. Parcerias principais**

Os principais canais que possibilitarão o funcionamento do aplicativo em primeiro lugar é o provedor de internet, e logo em seguida a *Play Store* e *Apple Store* que iriam nos disponibilizar a plataforma para podemos expor nosso aplicativo para o uso geral em *smartphones* e *tablets*, sendo completamente disponível para os nossos usuários.

### **3.4. Atividades principais**

A proposta que o aplicativo oferece é um uso fácil, rápido e certo, que o usuário possa usar as nossas ferramentas para resolver seus problemas da maneira simples e prática, e que os trabalhos disponíveis no aplicativo chamem atenção dos prestadores de serviço. O diferencial está em não só ser uma ótima maneira de atrair e satisfazer clientes, mas também oferecer uma grande oportunidade para os prestadores de serviço.

### **3.5. Relacionamento com clientes**

O aplicativo Helper visa cativar os clientes através de uma plataforma digital, onde as prioridades são as necessidades dos usuários, portanto, o objetivo principal é oferecer a todos uma relação de confiabilidade e parceria. Como prova disto, a empresa propõe aos seus usuários um espaço no qual toda opinião, sugestão e reclamação são ouvidas com atenção, resultando em um serviço moldado pelo próprio

cliente. Desta forma, enfatiza-se o fato de que Helper prioriza muito seus clientes, pois todas as informações e atos tomados pela empresa eleva o bem-estar e o benefício do Trabalhador Autônomo/Contratante.

### **3.6. Canais**

A preferência de abordagem aos clientes seria por uma interface virtual, por onde poderiam ter acesso a qualquer tipo de serviço no conforto de suas casas, bem na palma de suas mãos. Ex: aplicativos, sites e lojas virtuais. Geralmente, o tipo de serviço oferecido é hoje feito por pessoas autônomas, que se comunicam com seus clientes e estipulam uma taxa por seus serviços pessoalmente, via aplicativos de comunicação ou por linha telefônica. Os aplicativos logo serão o meio mais eficaz para a divulgação de serviços, tendo em mente que, atualmente, poucos são aqueles que não possuem um aparelho celular. Para a abordagem de grandes públicos, aplicativos e sites possuem uma grande vantagem frente às outras opções, já que, investindo em bons servidores, podem suportar o acesso de milhões de pessoas ao mesmo tempo, ou seja, milhões de pessoas tendo uma solução fácil e prática para seus problemas. Essa função já se tornou uma das formas mais viáveis de comércio, sendo utilizado tanto por pequenas empresas e multinacionais, por conta de sua versatilidade e facilidade de acesso para os clientes, que estão cada vez mais se habituando a utilização de aplicativos para a requisição de serviços.

### **3.7. Segmentos de clientes**

Os serviços oferecidos pela empresa são disponíveis e úteis para todos os públicos, sem a necessidade de uma distinção específica. A Helper tem em vista trabalhar com todos e para todos os cidadãos. Os clientes referenciais são aqueles que assim como a empresa, buscam oferecer/adquirir serviços com qualidade, agindo sempre com sinceridade, empatia com o próximo, e com responsabilidade, são esses colaboradores no qual a empresa busca criar valor similarmente.

### **3.8. Parcerias chave**

As parcerias chaves que contamos para o crescimento da plataforma Helper, são:

PlayStore: Que irá contribuir com o lançamento do aplicativo que será disponibilizado para downloads

AppleStore: Que contribuirá com o lançamento também do aplicativo.

Empresas especializadas em T.I: Para fazer a elaboração do aplicativo, e demais questões necessárias para o lançamento da plataforma. Criação de sites, programas de atendimento e etc.

Empresa especializadas em PABX: Que irá configurar nossa central de relação com o cliente e com os prestadores de serviços, para que possamos dar todo suporte com excelência e qualidade.

Empresa de Marketing: Que prestará serviços em relação a divulgação da plataforma.

### **3.9 Estrutura de custos**

Custos fixos: Salário dos colaboradores, água, luz, telefone, locação do prédio, Internet, telefone fixo e seguro da empresa.

Site: hospedagem, segurança, manutenções mensais para melhorias.

Empresa de T.I: Manutenção do site e aplicativo.

Custos variáveis: Empresa especializadas em PABX. Suporte técnico para os aparelhos telefônicos. Advogados para auxiliar em toda a parte de condutas.

Empresa de Marketing

Compra inicial: Extintor de incêndio, Computadores, impressoras, móveis para escritório, aparelhos telefônicos, armários guarda arquivos, suprimentos para papelaria, suprimentos higiênicos e kit de primeiros socorros.

### 3.9.1 Média simulatória de custos da parte administrativa

#### **Equipe de T.I:**

##### Banco de Dados

- a) Administrador de dados: R\$ 4.185
- b) DBA Oracle: R\$ 5.921
- c) DBA SQL: R\$ 3.722

#### **Programação**

- a) Analista programador: R\$ 3.896
- b) Programador trainee: R\$ 1.511
- c) Assistente de Programação: R\$ 1.709

#### **Segurança de Informação**

- a) Gerente: R\$ 8.821
- b) Coordenador: R\$ 7.591
- c) Consultor: R\$ 4.721
- d) Analista: R\$ 4.060
- e) Assistente: R\$ 1.519

#### **Redes de Computadores**

- a) Coordenador: R\$ 2.569
- b) Analista: R\$ 2.964
- c) Criação da Identidade Visual: 850 a 4000 reais (dependendo das exigências)

#### **Equipe de Marketing:**

##### Marketing Digital

- a) Gerente: R\$ 4.669
- b) Coordenador: R\$ 3.651
- c) Analista: R\$ 2.315

**Equipe de RH:**

## Área de Serviços

- a) Analista de RH: R\$ 3.691
- b) Supervisor de RH: R\$ 6.315
- c) Gerente de RH: R\$ 11.380

**Serviços de Internet e Telefone (VIVO):**

Pacote de Internet Vivo Fibra 100 Mb (+200mb por 12 meses)

- a) Internet Fixa 99 reais
- b) Telefone Fixo 99 reais

A média de custos não inclui aluguel do imóvel, abertura de CNPJ, Seguro empresarial, e todas despesas que não são previsíveis.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo visa analisar o mercado de trabalho com o intuito de apresentar uma proposta que se adéqua a situação atual com a qual o país vem sofrendo, nesse caso, o desemprego e o aumento da informalidade. Durante o desenvolvimento é notado a falta de organização e de atualização nos meios de acessibilidade para esse público, principalmente pela defasagem de tecnologia nessa área e o aumento abundante na procura desses profissionais. Com isso entende-se a necessidade de um projeto que abrangesse essas pessoas, dando todo o suporte necessário para a realização de seus serviços.

Desta forma, cria-se a Helper, uma empresa cujo objetivo é sanar este problema, mantendo uma linha tênue entre a independência do informal e a organização e segurança do formal. A empresa traz ao consumidor uma opção pouco conhecida no mercado, a contratação de serviços autônomos por meio virtual, algo novo e pouco explorado, mas que coloca essa nova adaptação da tecnologia em prol da acessibilidade e segurança dos envolvidos.

De maneira que facilitasse as informações, foi necessário o uso de ferramentas como Google Forms e a entrevista, sendo a intenção verificar a aprovação do público perante a solução que o aplicativo fornece e as considerações de quem já possui um serviço similar. Os resultados foram positivos para a empresa, ou seja, a maioria dos entrevistados sentem falta de um serviço que faça a intermediação entre prestadores de serviços e consumidores, agindo de forma segura, acessível e prática, o que a Helper tende a proporcionar.

No decurso do desenvolvimento, foi necessário uma longa pesquisa sobre a situação do mercado de trabalho e a possibilidade da intervenção da atualização nesse ramo, pois é uma área que sofre de muita instabilidade, sua condição é variável de acordo com a conjuntura que o país atravessa, porém foi possível recorrer de informações centradas e renomadas.

Nesse contexto, entende-se a ideia da Helper como promissora, porém existem diversos fatores que dificultaram a exatidão dos resultados, principalmente por se tratar de um serviço que inclui severamente a *internet*, local onde a jurisdição

é um pouco trabalhosa e nova. Outro ponto foi a questão da variação no mercado de trabalho e os custos, que como foram citados acima, as informações mudam constantemente.

Durante as pesquisas, foram utilizados autores como Eric Ries, escritor do livro “A Startup Enxuta”, no qual detalha os cuidados e os meios necessários quando o assunto é empreendedorismo com inovação. Outro autor muito utilizado foi Jim Collins, que tem por objetivo nos mostrar maneiras de sair do conformismo para alcançar o sucesso, através do livro “Empresas feitas para vencer”. Esses livros contribuíram muito para que fosse possível compreender e conseguir desenvolver as etapas do nosso projeto.

Consequentemente, o seguinte estudo torna-se útil para futuros estudantes interessados na criação de aplicativos ou em propostas para tratar o aumento da informalidade. Entretanto recomenda-se que use uma atenção especial para a situação atual do mercado de trabalho e a demanda do mercado para aquela solução.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOMBANA, Lucas e D'ÁVILA, Mariana Zonta - Empresas de tecnologia se destacam na nova economia digital; ações chegam a subir até 40% no ano - 2020: <https://www.infomoney.com.br/onde-investir/empresas-de-tecnologia-se-destacam-na-nova-economia-digital-acoes-chegam-a-subir-ate-40-no-ano/> Acesso em: 29/04/2020

UOL Notícias - Governo lança 130 serviços digitais durante pandemia de Covid-19 - 2020: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2020/05/23/governo-lanca-130-servicos-digitais-durante-pandemia-de-covid-19.htm> Acesso em: 10/05/2020

DUNTER, Karla - Informalidade e trabalho autônomo batem recorde no Brasil - 2018: <https://noticias.r7.com/economia/informalidade-e-trabalho-autonomo-batem-recorde-no-brasil-06112018> Acesso em: 10/05/2020

GERBELLI, Luiz Guilherme - Desemprego: economia parada afeta mercado de trabalho, e brasileiros vão para a informalidade - 2019: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/05/30/desemprego-economia-parada-afeta-mercado-de-trabalho-e-brasileiros-vao-para-a-informalidade.ghtml> Acesso em: 28/04/2020

OLIVEIRA, Reinaldo - A valorização do cliente - 2020: <https://administradores.com.br/artigos/a-valorizacao-do-cliente> Acesso em: 28/04/2020

MORAES, Tiago - Lei do E-Commerce: Regras do Comércio Eletrônico no Brasil - 2020: <https://www.agenciaeplus.com.br/lei-do-e-commerce-comercio-eletronico/> Acesso em 13/05/2020

PROCON - SP: <http://www1.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1027> Acesso em: 13/05/2020

COUTO, Guilherme - Leis Para Criar Um Aplicativo: Entenda Cada Uma Delas - 2018:  
<https://blog.fitmobile.com.br/leis-para-criar-um-aplicativo/> Acesso: em: 15/05/2020

TUREK, Cris - Como fazer uma mesa de madeira simples - 2015:  
<http://www.viladoartesaos.com.br/blog/como-fazer-uma-mesa-de-madeira-simples/>  
Acesso em: 17/05/2020

Presidência da República - Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90 | Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:  
<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90> Acesso em: 17/05/2020

MILA, Julio - Aplicativos: a importância de aliar a tecnologia mobile ao seu negócio - 2018: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/importancia-de-alisar-tecnologia-mobile-ao-seu-negocio/> Acesso em: 18/05/2020

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística:  
<https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html> Acesso em: 29/05/2020

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística:  
<https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php> Acesso em: 29/05/2020

AYRES, Marcela - Taxa de desemprego no Brasil pode até dobrar por coronavírus, diz Salim - 2020:  
<https://www.google.com/amp/s/economia.uol.com.br/noticias/reuters/2020/04/30/taxa-de-desemprego-no-brasil-pode-ate-dobrar-por-coronavirus-diz-salim.amp.htm>  
Acesso em: 29/05/2020

SILVERA, Daniel e ALVARENGA, Darlan - Trabalho informal avança para 41,3% da população ocupada e atinge nível recorde, diz IBGE - 2019:  
<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/08/30/trabalho-informal-avanca-para->

413percent-da-populacao-ocupada-e-atinge-nivel-recorde-diz-ibge.ghtml Acesso em 23/05/2020

Da Redação - Taxa de desemprego sobe e atinge 12,6% no primeiro trimestre - 2020: <https://www.google.com/amp/s/veja.abril.com.br/economia/taxa-de-desemprego-sobe-e-atinge-126-no-primeiro-trimestre/amp/> Acesso em: 21/05/2020

Canvanizer – Quadro do Modelo canvas elaborado através do site canvanizer – link: <https://canvanizer.com/canvas/rB3EITwl38tMC/> Acesso em: 03/07/2020

<http://solvus.com.br/4-coisas-que-voce-precisa-saber-para-publicar-um-aplicativo-apple-store-google-play/> Acesso em: 05/07/2020

<https://www.montarumblog.com/o-que-e-um-servidor-dedicado-quanto-custa/> Acesso em: 05/07/2020

<https://www.guiadacarreira.com.br/salarios/quanto-ganha-um-profissional-de-rh/> Acesso em: 05/07/2020

<https://www.guiadacarreira.com.br/salarios/quanto-ganha-um-profissional-de-marketing/> Acesso em: 05/07/2020

<https://www.guiadacarreira.com.br/salarios/quanto-ganha-um-profissional-de-ti/> Acesso em: 05/07/2020

<https://blog.wedologos.com.br/design-grafico/identidade-visual/quanto-custa-uma-identidade-visual/> Acesso em: 05/07/2020

<https://www.vivo.com.br/para-empresas/produtos-e-servicos/servicos-essenciais/ultrabanda-larga/internet-fibra> Acesso em: 05/07/2020

## APÊNDICES

### APENDICE A

Tabulação de dados de pesquisa de campo (Google Forms)

<b>PERFIL DOS ENTREVISTADOS</b>	
<b>SEXO</b>	<b>QUANTIDADE DE RESPOSTAS OBTIDAS</b>
MASCULINO	66
FEMININO	94
<b>IDADE</b>	<b>QUANTIDADE DE RESPOSTAS OBTIDAS</b>
ADOLESCENTES (15 E 17 ANOS)	30
JOVENS (18 E 24 ANOS)	34
ADULTOS (ACIMA DE 25 ANOS)	36
IDOSOS (ACIMA DE 60 ANOS)	6
<b>DIFICULDADES EM ENCONTRAR PROFISSIONAIS</b>	<b>QUANTIDADE DE RESPOSTAS OBTIDAS</b>
SIM	32
TALVEZ	42
NÃO	32
<b>CONCORDAM COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Á DOMICÍLIO</b>	<b>QUANTIDADE DE RESPOSTAS OBTIDAS</b>
SIM	66
TALVEZ	24
NÃO	16
<b>USARIAM A PLATAFORMA</b>	<b>QUANTIDADE DE RESPOSTAS OBTIDAS</b>
SIM	85
TALVEZ	15
NÃO	6

FONTE: (Autoria própria, 2020)

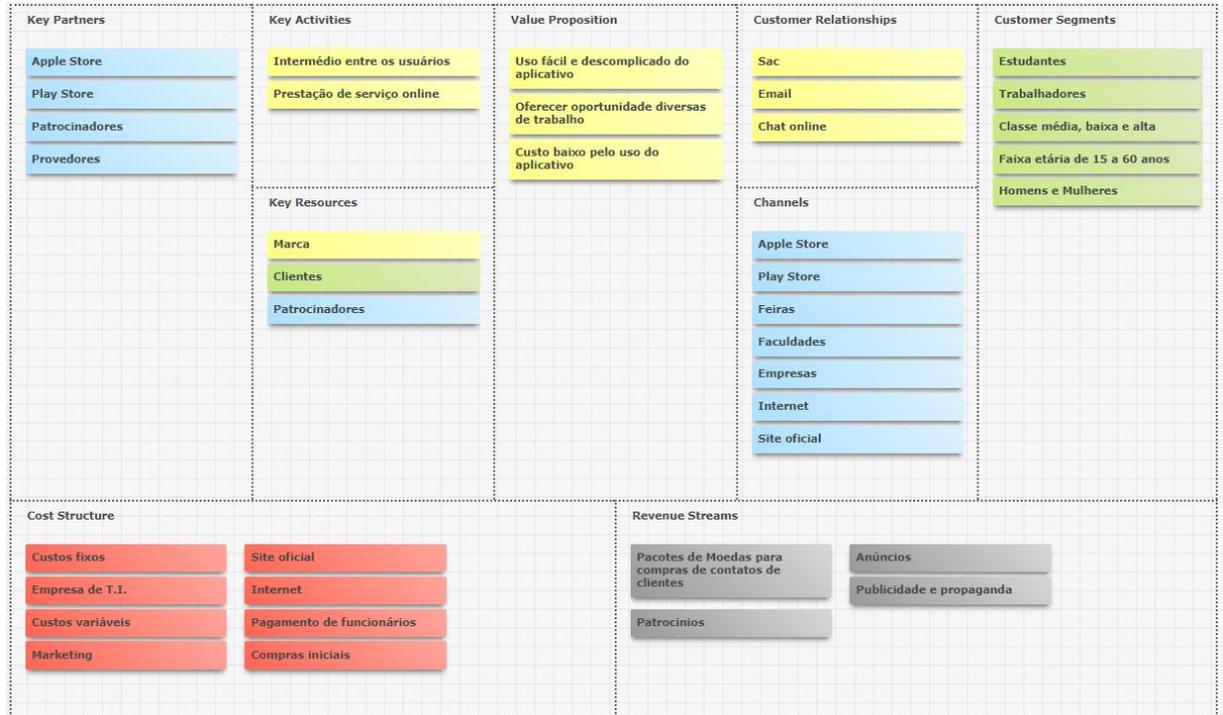
## APENDICE B

### Análise SWOT – FOFA

<b>FATORES POSITIVOS</b>	FORÇAS	Os pontos fortes da nossa empresa são a praticidade que a gente oferece ao cliente, e aos prestadores de serviço. Como não é inovador, já há no mercado um aplicativo similar, nós pegamos todos os pontos negativos da concorrência e estamos prontos para ultrapassá-la na qualidade de nossos serviços, iremos atender a necessidade do consumidor com mais detalhes e cuidado.
	OPORTUNIDADES	Há oportunidade que temos e que virá com o futuro, é possivelmente o grande aumento de desemprego por conta dessa crise, atraindo mais prestadores para o nosso aplicativo. Quem procurar alternativas fora de um contrato de trabalho CLT, verá a oportunidade que nosso aplicativo oferecerá
<b>FATORES NEGATIVOS</b>	FRAQUEZAS	Um grande ponto fraco é a nova crise mundial que o Coronavírus nos colocou, onde os nossos prestadores de serviço podem até não poder exercer suas profissões para respeitar a quarentena, onde perderemos o tempo ideal para lançar o aplicativo, e até muito dos trabalhos procurados. Não há como o prestador ir até a casa do cliente, pois irá desrespeitar as medidas de higiene e segurança que foram impostas pelos decretos do governo.
	AMEAÇAS	A nossa única ameaça é que as pessoas já conhecendo o trabalho dos nossos concorrentes não se sintam atraídas, ou pela falta de qualidade no serviço do concorrente, ou se o concorrente atende perfeitamente as necessidades. Por isso temos que trabalhar mais na qualidade e no aperfeiçoamento do app

# APENDICE C

## Quadro modelo Canvas



FONTE: (Autores, 2020)

## APENDICE D

Tabulação referente aos preços dos pacotes e valores que o aplicativo HELPER irá cobrar dos autônomos para liberação dos contatos.

<b>PACOTES</b>	<b>VALORES</b>
100 MOEDAS	R\$50,00
200 MOEDAS	R\$90,00
300 MOEDAS	R\$130,00
400 MOEDAS	R\$170,00
500 MOEDAS	R\$260,00

Fonte: (Autores, 2020)

## APENDICE E

Logotipo do Aplicativo HELPER



Fonte: (Autores, 2020)

## APENDICE F

Demonstrativo de planejamento da interface do aplicativo HELPER



Fonte: (Autores, 2020)

## APENDICE G

Página fictícia do Instagram do aplicativo HELPER



Fonte: (Autores, 2020)

## APÊNDICE H

Tabulação de simulação da estrutura de custos da parte administrativa da HELPER.

TIPOS DE CUSTOS	PARTE ADMINISTRATIVA	PREÇOS
<b>EQUIPE DE T.I / BANCO DE DADOS</b>	<b>EQUIPE DE T.I / BANCO DE DADOS</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS PREVISÍVEIS	ADMINISTRADOR DE DADOS	R\$ 4.185,00
	DBA ORACLE	R\$ 5.921,00
	DBA SQL	R\$ 3.722,00
<b>PROGRAMAÇÃO</b>	<b>PROGRAMAÇÃO</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS PREVISÍVEIS	ANALISTA PROGRAMADOR	R\$ 3.896,00
	PROGRAMADOR TRAINEE	R\$ 1.511,00
	ASSISTENTE DE PROGRAMAÇÃO	R\$ 1.709,00
CUSTOS VARIÁVEIS	PROVEDOR	CUSTO VÁRIAVEL
	LICENÇAS DE SOFTWARES	CUSTO VÁRIAVEL
<b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS PREVISÍVEIS	GERENTE	R\$ 8.821,00
	COORDENADOR	R\$ 7.591,00
	CONSULTOR	R\$ 4.721,00
	ANALISTA	R\$ 4.060,00
	ASSISTENTE	R\$ 1.519,00
<b>REDES DE COMPUTADORES</b>	<b>REDES DE COMPUTADORES</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS PREVISÍVEIS	COORDENADOR	R\$ 2.569,00
	ANALISTA	R\$ 2.964,00
CUSTO VÁRIAVEL	CRIAÇÃO DE IDENTIDADE VISUAL	CUSTO VÁRIAVEL
<b>EQUIPE DE MARKETING</b>	<b>EQUIPE DE MARKETING</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS PREVISÍVEIS	GERENTE	R\$ 4.669,00
	COORDENADOR	R\$ 3.651,00
	ANALISTA	R\$ 2.315,00
<b>EQUIPE DE RH</b>	<b>EQUIPE DE RH</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS PREVISÍVEIS	GERENTE DE RH	R\$ 11.380,00
	SUPERVISOR DE RH	R\$ 6.315,00
	ANALISTA DE RH	R\$ 3.691,00
<b>DESPESAS FIXAS</b>	<b>DESPESAS FIXAS</b>	<b>CUSTO</b>
CUSTOS VARIÁVEIS	AGUA	CUSTO VÁRIAVEL
	LUZ	CUSTO VÁRIAVEL
	ALUGUEL	CUSTO VÁRIAVEL
CUSTOS PREVISÍVEIS	<b>INTERNET+TELEFONE FIXO (VIVO)</b>	R\$ 200,00
	<b>TOTAL DE CUSTOS PREVISÍVEIS</b>	<b>R\$ 85.410,00</b>
	<b>MENSAL</b>	

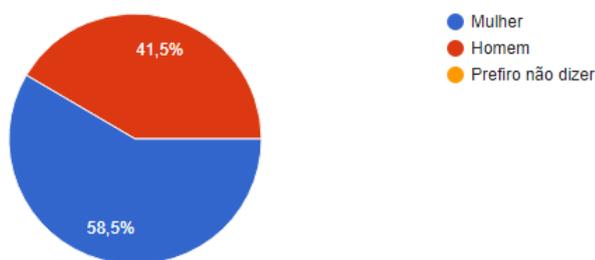
## APENDICE I

### RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO GOOGLE FORMS

1. Qual é o seu gênero?
2. Qual a sua idade?
3. Você tem dificuldades em encontrar profissionais próximos a você?
4. Você gostaria que um profissional fosse em sua residência executar algum serviço? Fazer suas unhas, cabelo, manutenções residenciais, entre outros?
5. Você usaria um aplicativo para encontrar profissionais autônomos mais próximos de você? Com preços em conta e com todas referências?

Gráfico 01 – Pergunta 01: Gráfico sobre gênero sexual.

Qual é o seu gênero sexual?

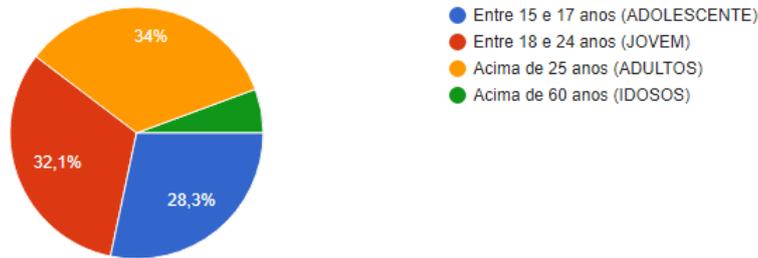


Fonte: (Autoria própria, 2020)

Resultado: De acordo com o gráfico 01, 41,5% das pessoas entrevistadas são homens, e 58,5% são mulheres. Infelizmente não obtivemos respostas de demais grupos de gêneros sexuais.

Gráfico 02 – Pergunta 02: Gráfico referente a idade.

Qual sua idade?

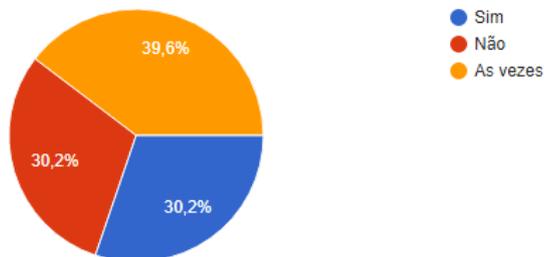


Fonte: (Autoria própria, 2020)

Resultado: De acordo com o gráfico 02, 28,3% são Adolescentes dentre 15 e 17 anos, 32,1% são Jovens entre 18 e 24 anos, 34% são Adultos acima de 25 anos e 5,6% são Idosos acima de 60 anos.

Gráfico 03 – Pergunta 03: Gráfico referente à dificuldade em encontrar autônomos.

Você tem dificuldades em encontrar profissionais próximos a você?

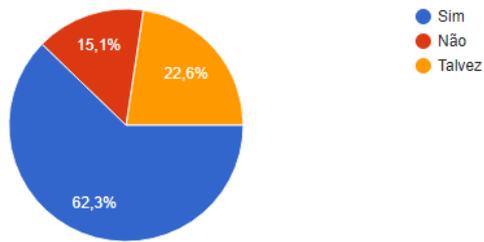


Fonte: (Autoria própria, 2020)

Resultado: De acordo com o gráfico 03, 30,2% das pessoas tem dificuldades em encontrar profissionais autônomos próximos, 30,2% não tem dificuldades e os demais que são 39,6% dizem que às vezes tem dificuldades para encontrar autônomos.

Gráfico 04 – Pergunta 04: Gráfico referente a aceitação da prestação de serviço à domicílio.

Você gostaria que um profissional fosse em sua residência executar algum serviço? Fazer suas unhas, cabelo, manutenções residenciais, entre outros?

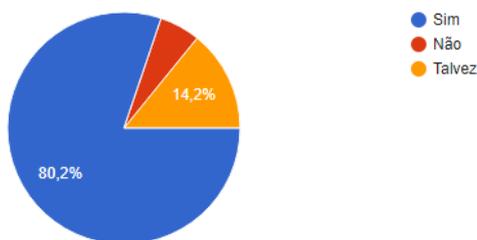


Fonte: (Autoria própria, 2020)

Resultado: De acordo com o gráfico 04, 62,3% das pessoas gostariam de um prestador de serviços á domicílio. 22,5% responderam que talvez e somente 15,1% responderam que não gostariam de prestação de serviços á domicílio.

Gráfico 04 – Pergunta 05: Gráfico referente ao uso do aplicativo para encontrar profissionais próximos.

Você usaria um aplicativo para encontrar profissionais autônomos mais próximo de você? Com preços em conta, e com todas referências?



Fonte: (Autoria própria, 2020)

Resultado: De acordo com o gráfico 05, 80,2% das pessoas usariam a nossa plataforma para encontrar profissionais autônomos próximos, e já 5,6% não usariam a plataforma para procurar profissionais autônomos, enquanto 14,2% talvez utilizariam o aplicativo.

## APENDICE J

Entrevistadora: Jenifer

Entrevistado: William

Nome no negócio: Velocity Delivery

Local: Jardim do Mar – SBC

Descrição Prévia do Negócio: A Velocity Delivery é uma empresa que oferece o serviço de delivery em um novo conceito de gestão de pessoas (Aplicativo mobile) e tecnologia em logística de *fast-food*. Desde sua fundação a empresa tem se especializado unicamente no mercado de delivery atendendo as principais marcas e grandes franquias de restaurante no mercado, como por exemplo a rede "Coco Bambu".

Descrição Prévia do Sistema de Gestão Mobile: O aplicativo coleta dados os quais são informados por um coordenador da Velocity que fica à disposição da loja contratante e alimenta as informações que vão diretamente para o aplicativo e do aplicativo os entregadores motoboys recebem as comandas a despachar.

1) Quantos anos a empresa está no mercado de trabalho?

Resposta do entrevistado: Mais de 12 anos

2) Quantos colaboradores a empresa possui hoje envolvidos?

Resposta do entrevistado: Cerca de 400 funcionários

3) Como foi o início de tudo, onde tudo começou?

Resposta do entrevistado: Começou com meu irmão, em uma garagem, depois alugamos uma sala e um galpão para montar um escritório, tínhamos uma empresa, ela faliu e abrimos uma outra, e estamos com ela até hoje, mas em outro local.

4) Como gerou trabalho para essas pessoas?

Resposta do entrevistado: Com o tempo, o negócio crescendo, fomos precisando de mais setores para agilizar o processo, mais profissionais especializados, e até hoje estamos sempre buscando melhorias no andamento.

5) Como é o processo de organização interno da empresa?

Resposta do entrevistado: Hoje temos cada sala para cada setor na empresa, os quais são fundamentais para o funcionamento da firma. Financeiro, Rh, Cobrança, Fechamento, Administração e Marketing. Explicar a função de cada um é meio complicado, pois são muitas as atribuições, mas, são as principais que tenho hoje que estou conseguindo fazer o meu negócio caminhar.

6) Como é o processo de organização externo da empresa?

Resposta do entrevistado: Temos o marketing, que chega até os lojistas, que entram em contato com a empresa a procura de nossos motoboys para fazerem entregas. Então, colocamos na loja um coordenador para controlar a quantidade de motoboys necessários para atender a demanda de entregas do restaurante, e um líder para enviar relatórios de entrega, a qual nos traz informações para o escritório sobre comanda, entregador, qual loja, quantos kms, e etc.

7) Como funciona o sistema de gestão mobile?

Resposta do entrevistado: Basicamente é que nem o IFOOD, só que o cliente faz o pedido por telefone, o lojista registra o pedido no sistema deles, e o sistema deles informa no aplicativo onde o entregador motoboy está logado, e vai receber a comanda, com endereço do cliente, e todas outras informações necessárias para ele fazer a entrega do pedido do cliente.

8) Qual foi o maior desafio encontrado pela empresa? E como conseguiu lidar com esse desafio?

Resposta do entrevistado: Conquistar a confiança dos nossos clientes e mostrar a competência do nosso serviço para cada um deles. Até hoje isso é um desafio, pois a empresa ainda está crescendo, mas a parceria com algumas lojas grandes estão nos dando uma visibilidade melhor. Competimos com algumas outras empresas de Delivery, como a IFOOD, LOG, UBERTS entre outras, e dentre elas, conseguimos ganhar alguns clientes que vieram dessas lojas!