

EPEC ALCÍDIO DE SOUZA PRADO
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

ARENNA BOUTIQUE – (E-commerce)

Nomes dos integrantes:

Deiwson Alves Santos

Gustavo Locatelli

Joice Cristina Pereira

Marcos Vinicius Rissato

Maria Augusta Vieira Miguel

Maria Eduarda Soares de Melo

Talissa Martins Lopes

Vinicius Pajola Scandelari

ORLÂNDIA

DEZ/2019

Arenna Boutique – (E-commerce)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à ETEC Alcídio de Souza Prado,
como parte dos requisitos para obtenção do título de Técnico em Administração.

Orientadores: Prof. Carlos César Marcelo e Ricardo Ribeiro.

ORLÂNDIA

DEZ/2019

Dedicatória

Dedicamos esse trabalho primeiramente a Deus,
Aos nossos familiares e amigos que acreditaram
E colaboraram direta e indiretamente, pois as críticas
E desafios contribuíram para conquistarmos nosso objetivo.
E aos professores que nos orientou com muita dedicação e
paciência.

“Julgue seu sucesso pelas coisas que você teve que renunciar para conseguir”.

Dalai Lama

Agradecimentos

Antes de tudo, agradecemos a Deus que nos iluminou durante toda essa jornada, que esteve presente em cada segundo dedicado à realização desse trabalho.

Agradecemos a todos os nossos professores que se empenharam para que alcançássemos nossos objetivos, em especial aos nossos professores Carlos César Marcelo e Ricardo Ribeiro que estiveram presentes durante todo o desenvolvimento do trabalho, aos coordenadores e diretores da ETEC que se comprometeram de forma a disponibilizar meios de pesquisas, ótimo ambiente para nossos estudos e um ótimo relacionamento entre alunos e professores.

Por fim os agradecimentos aos integrantes do grupo que se propuseram e disponibilizaram grande parte de seus tempos para o desenvolvimento desse projeto.

SUMÁRIO

RESUMO	6
ABSTRAT	7
1. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	8
2. ASPECTOS ESTRATÉGICOS.....	10
3. PRODUTOS E SERVIÇOS.....	16
4. MERCADO	17
5. PLANO DE MARKETING.....	18
6. OPERAÇÕES	20
7. PLANO FINANCEIRO.....	30
8. ANEXOS.....	33
9. CONCLUSÃO	41
BIBLIOGRAFIA.....	42

RESUMO

O objetivo da nossa empresa é oferecer conforto, qualidade e uma ampla variedade de produtos aos nossos clientes, oferecendo sempre o melhor serviço e atendimento on-line. Com preços bem mais acessíveis para as classes sociais, a Arenna Boutique promete ser a melhor opção no ramo de compras pela internet.

Palavra-chave: Arenna Boutique, conforto, qualidade, variedades, atendimento on-line, e-commerce, compras pela internet.

ABSTRAT

The aim of our company is to offer our customers comfort, quality and a wide range of products, always offering the best service and online service. With far more affordable prices for social classes, Arenna Boutique promises to be the best option in the internet shopping business.

Keyword: Arenna Boutique, comfort, quality, varieties, online service, e-commerce, internet shopping.

1. Descrição da Empresa

1.1 Localização:

Arenna Boutique

Por se tratar de uma loja virtual, contaremos somente com o endereço do seu CD (Centro de Distribuições).

Endereço: Major Bernardino Vieira Martins, nº 315

Cidade: Sales Oliveira – SP Cep: 14.660-000

Razão Social: Arenna Boutique ME

Nome Fantasia: Arenna Boutique

CNPJ: 59.948.724/0001-04

Inscrição Estadual: 984.290.796.289

Telefone: (16) 99375-5588

E-mail: arennaboutique@gmail.com

1.2 Regime Tributário: Simples Nacional

O Simples Nacional é o regime tributário mais usado pelas micro e pequenas empresas, inclusive do ramo comercial. Seu principal atrativo é o pagamento de vários impostos em uma única guia de recolhimento.

A empresa está classificada neste regime tributário, por se tratar de uma micro empresa. De acordo com a Lei Complementar 123/2006, e na resolução 4 do Comitê Gestor do Simples Nacional, estabelece normas gerais relativas ao tratamento tributário diferenciado e favorecido a ser dispensado às micro empresas e empresas de pequeno porte. Com isso, a empresa ganhará duas vantagens: as alíquotas tendem a ser menores e a administração da agenda tributária é mais simples.

Os valores estabelecidos pela lei começam em **4%**, sem valor a deduzir (para estabelecimentos que faturam até R\$ 180 mil por ano), e o valor máximo é de **19%**, com dedução de R\$ 378 mil, (para estabelecimentos que faturam entre R\$ 3,6 milhões e R\$ 4,8 milhões) anualmente.

A alíquota incide sobre o faturamento, não sobre o lucro! Assim, o cálculo é feito sobre todas as receitas que o seu estabelecimento obteve, sem subtrair os custos operacionais.

1.3 Composição acionária (quotas):

São as quotas que cada sócio da empresa possui no investimento. Nossa empresa será composta por 8 acionistas, sendo o investimento inicial no valor de R\$ 200.000,00. Cada sócio terá suas partes iguais representadas em 12,50%, tendo participações no lucro e responsáveis pelo capital.

1.4 Competência dos sócios:

Deiwson Alves Santos - Responsável pela organização e contagem do estoque.

Gustavo Locatelli – Ficará responsável pelo setor financeiro da empresa e toda movimentação relacionada a esta área.

Joice Cristina Pereira / Maria Augusta Vieira – Responsável pela compra de mercadoria, atendimento ao cliente via chat on-line e finalização e/ou conclusão do pedido.

Marcos Vinicius Rissato – Gerente geral responsável por todos os setores, supervisionando e auxiliando o andamento das atividades da empresa.

Maria Eduarda Soares – Responsável pela programação do site, inclusão dos produtos e atualizações de informações e preços.

Talissa Martins Lopez / Vinicius Pajola – Ficará responsável pelo marketing da empresa, cuidando da imagem da mesma, divulgando produtos, organizando eventos para apresentar novas tendências e parcerias.

1.5 Outras informações relevantes:

A empresa Arenna Boutique atenderá ao setor masculino e feminino com idade entre 17 a 55 anos, podendo atingir várias classes sociais. De início o atendimento será feito virtualmente pelas redes sociais e pela plataforma virtual, podendo abrir futuramente sua primeira loja física.

2. Aspectos Estratégicos

2.1 O Negócio

O negócio é um empreendimento pessoal pelo qual buscamos atender nossas necessidades econômicas, administrado por pessoas para capturar recursos. A empresa será uma loja virtual voltada para o setor de vestuário unissex.

2.2 Missão

Atender mulheres e homens no que diz respeito a vestimentas que atendam a diversas ocasiões, e fazer com que a experiência de escolha seja mais prazerosa e agradável possível, prestando suporte necessário para que o resultado final atinja a satisfação desejada de todos os nossos clientes.

2.3 Visão

Promover o crescimento da empresa visando atingir ao máximo nosso público alvo, oferecendo produtos de qualidade, com preços acessíveis através do melhor atendimento desenvolvendo um relacionamento de confiança a fim de garantir a satisfação dos clientes.

2.4 Valores

- Honestidade e transparência em todas as ações
- Respeito
- Dedicção
- Ética

- Confiança
- Qualidade
- Modernidade
- Trabalho em equipe
- Comprometimento

2.5 Fatores Críticos de Sucesso

Os fatores críticos de sucesso são os pontos-chaves que definem o sucesso ou fracasso de um objetivo definido de um planejamento de determinadas organizações.

Boa acessibilidade: Nosso cliente terá acesso exclusivo aos nossos produtos através de seu computador, tablet ou celular, sem precisar sair de casa.

Bom atendimento: Profissionais qualificados e prontos para atender nossos clientes a qualquer momento.

Fornecedores: Trabalharemos com muitos fornecedores de alta confiabilidade e reconhecimento no mercado.

Qualidade: Trabalharemos com peças de qualidade e requinte, mas com preços acessíveis.

2.6 Aspectos Econômicos

Indicam características econômicas de um país naquele determinado momento. Moeda, mercado, força econômica, enfim, são características que determinam a economia de um local.

2.7 Aspectos Tecnológicos

São ferramentas de suma importância para o desenvolvimento da empresa tais como:

- Vamos montar um site de fácil acessibilidade, aonde os clientes terão o fácil acesso, aonde terão a facilidade de fazerem suas compras.
- Tendo acesso por meio de tablets, celulares, computadores, etc.

- Poderão ter a comodidade de entrar em contato e esclarecer qualquer dúvida através do Whatsapp da loja e com fácil visualização das roupas e dos kits através do Instagram e Facebook.
- Nossa Loja também será movida pelo E-Commerce.

A Arena Boutique se encontra localizada online pelo Instagram e/ou facebook oficial da loja e futuramente pelo site, aonde os clientes podem comprar qualquer tipo de roupa através de seu gosto, a empresa visa muito em qualidade e segurança, facilitando a vida dos clientes em encontrar a roupas ideais, e deixando-os totalmente seguros enquanto fazem sua compra.

Um dos benefícios que a loja disponibiliza para seus clientes, é o esclarecimento de qualquer tipo de dúvidas em relação a compra desejada, podendo utilizar as redes sociais ao seu favor.

2.8 Ambiente Competitivo

São variáveis controláveis e não controláveis que podem interferir no ambiente de negócio e no desempenho do mesmo, necessário para garantir uma pré-visualização, como vendas, orçamentos e planejamentos estratégicos.

2.9 Tecnologias Aplicadas

A Arena Boutique conta com um site de fácil acesso para melhor atendê-los, aceitando cartão de crédito, cartão de débito, débito online e boleto bancário.

- Site seguro com criptografia (SSL)
- Homologado pela USERTrust Network,
- Blindado contra roubo de informações e clonagem de cartão.

Além disso, possuímos o certificado de segurança SSL da Comodo, uma das maiores empresas certificadoras do mundo.

A coleta de informações ao se cadastrar na Arena Boutique, o usuário irá fornecer os seguintes dados: nome completo, CPF, endereço de email, sexo, data de nascimento, telefone, endereço para entrega de produtos, entre outros. Além dos dados cadastrais, a Arena Boutique também coleta informações de forma automática, como por exemplo o IP, características do dispositivo de acesso, informações sobre cliques, páginas acessadas no site, buscas realizadas, entre outras.

2.10 Concorrentes

São aqueles que direto e indiretamente interferem oferecendo serviços e produtos semelhantes, podendo afetar o desempenho da empresa.

Os nossos principais concorrentes são:

Direto:

- Riachuelo
- Renner
- Hering
- Marisa
- C&A
- Zara

Indireto:

- Pulo do Gato
- Voga Boutique
- Kazak
- Detalhe's

2.11 Fornecedores

É aquele que fornecerá mercadorias ou produtos para nós lojista.

A Arena Boutique escolheu mais de um fornecedor para que não haja problemas com entregas e atrasos. Assim, podemos oferecer sempre o melhor atendimento ao cliente. Nossos principais fornecedores (lojas) são:

- ILICITO
- DIMY
- KIMIKA
- PIT BULL JEANS
- MIOCHE MENSWEAR

- FRANCIELE MOREZZI
- LINDA ROSA ATACADO
- LADO AVESSO JEANS
- PARGAN

2.12 Clientes

É toda pessoa física ou jurídica que possui algum produto ou serviço para seu consumo.

Os clientes da Arena Boutique serão mulheres e homens com idade entre 17 e 55 anos de diferentes localizações, focando na credibilidade dos mesmos e no crescimento da marca.

2.13 Análise de Ambiente Interno da Empresa

Os funcionários dispostos buscam competências e treinamentos para exercer as funções que lhes foi designados. A Arena possui um ambiente agradável contendo poucos setores, contamos com os serviços de gestão administrativa, acessória contábil e financeira, marketing, vendas e logística.

A Arena tem suas responsabilidades divididas, cada funcionário exerce uma função, com total responsabilidade que é destinada a eles. É um ambiente onde tem união e harmonia, e comprometimento e companheirismo, é o que faz a Arena diferente.

2.14 Análise FOFA

Arena Boutique

Forças:

- Possibilidade de compras no cartão de crédito e boletos
- Baixo custo para a operação
- Estoque previamente existente de mercadorias para a venda
- Afinidade da empresa com as questões de comércio eletrônico, comunicação na internet e moda masculina e feminina.

Fraqueza:

- A impossibilidade de oportunizar ao cliente provar a roupa no corpo
- O auto custo adicional do frete
- Desconfiança por parte dos compradores acerca do envio da mercadoria no prazo e nas condições pré-estabelecidas
- Alta dependência dos fornecedores

Oportunidades:

- O crescimento da internet e do comércio online
- A comodidade, otimização de tempo e segurança proporcionada pelo comércio online

Ameaças:

- Concorrência de empresas já conhecidas e costureiras das proximidades
- Clientes fidelizados aos concorrentes

Concorrentes**Forças:**

- Estabilidade no mercado
- Bom atendimento
- Qualidade dos produtos

Fraquezas:

- Perda dos clientes
- Preços não acessíveis a todas as classes sociais

Oportunidades:

- Ser reconhecida no mercado
- Inovar conforme seus concorrentes
- Clientes fidelizados

Ameaças:

- Abertura de novas empresas do mesmo ramo.

3. PRODUTOS E SERVIÇOS.

3.1 Descrições dos produtos e serviços

A Arena Boutique irá oferecer aos seus clientes uma grande variedade de produtos. Trabalhando sempre como uma ótima qualidade, inovando a fim de atender as expectativas dos clientes como:

- Variações de marcas;
- Variações de modelos;
- Teremos roupas para todas as idades (de 17 a 55);
- Atenderemos por meio de todas as redes sociais.

3.2 Tecnologia envolvida no processo

Nosso Site possui uma tecnologia onde o cliente poderá acessar a qualquer momento e em qualquer lugar do Brasil fará seu pedido, e sua encomenda chegará dentro do prazo estimado no destino solicitado pelo mesmo. A loja virtual Arena Boutique está equipada para receber todos os pedidos, e o consumidor poderá efetuar o pagamento por meio do PagSeguro.

O cliente terá à sua disposição um chat em funcionamento por 12 horas diárias, onde encontrará uma equipe preparada para atendê-lo e esclarecer dúvidas, receber críticas e sugestões. Estaremos atuando também através das mídias sociais como Instragram e Facebook onde as pessoas interessadas terão acesso a um link da Arena Boutique para conhecer mais o nosso trabalho.

3.3 Benefícios propiciados do produto ou serviço

O principal objetivo da Arena Boutique é proporcionar aos nossos clientes a facilidade, e a agilidade na hora de fazer suas compras e também o conforto do nosso site, trabalhando sempre com uma ótima qualidade, para que possamos atender a todas as expectativas de nossos clientes.

3.4 LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Como iremos ver abaixo, a logística cuida de todo o planejamento e fluxo dos produtos, desde a encomenda com fornecedores até a entrega para o cliente final. De fato, aprimorada é uma forma de se posicionar estrategicamente no mercado.

Um frete mais atraente, prazos de entrega menores e um transporte de segurança são fatores determinantes para os consumidores na hora de escolher uma loja virtual.

A parte da logística para o e-commerce é essencial as seguintes etapas:

1. Seleção de fornecedores (tanto dos produtos prontos como de insumos);
2. Recebimento e conferência dos materiais;
3. Armazenagem;
4. Controle do estoque e previsão de compras;
5. Preparação de pedidos (picking);
6. Comunicação com Correios ou transportadoras;
7. Embalagem;
8. Documentação e nota fiscal;
9. Monitoramento dos pedidos enviados (rastreamento);
10. Gerenciamento de entregas;
11. Pós-venda e logística reversa (trocas e devoluções).

4. Mercado

4.1 Público Alvo

Identificar o segmento da população do qual se deseja atingir, orientando o que as pessoas desejam ou necessitam do produto, esse público potencialmente consumidor é o que chamamos de PÚBLICO ALVO.

O público alvo da empresa Arenna Boutique consiste na população unissex (masculino e feminino) na faixa etária entre 17 a 30 anos, para todas as classes sociais, sendo onde nosso site oferece uma quantidade de roupas e acessórios variados.

4.2 Dimensionamento do mercado

Trabalharemos com muita responsabilidade e cuidados com nossos clientes, a qualidade nos serviços e no atendimento será nosso principal item para satisfazer sempre as expectativas dos clientes com preços acessíveis a todas as classes sociais, conquistando cada vez mais novos clientes de diversos lugares do Brasil.

4.3 Conclusões sobre o mercado

Ao realizarmos uma pesquisa de mercado, chegamos à conclusão de que esse segmento vem evoluindo a cada dia garantindo um grande sucesso para o crescimento da empresa.

5. Plano de marketing

5.1 Estratégias para que se atinja o mercado definido

A estratégia da ARENNA BOUTIQUE é construir um bom relacionamento com os consumidores, sendo do pai ao filho, do vizinho e até todos os tipos de pessoas a nosso redor. Com o intuito de expandir o e-commerce com o REMARKETING que tem o objetivo de conquistar o cliente que entrou na loja virtual e por algum motivo não comprou, para que funcione essa estratégia contaremos com o Google AdWords aumentando a exposição e divulgando em sites parceiros e até mesmo nas redes sociais chamando atenção do público alvo.

5.2 Ponto

Ponto comercial é o local onde está estabelecido o comerciante, ou onde realiza a atividade prática comercial. É um direito incorpóreo que compõem o estabelecimento comercial, e também considerando que a localização é um dos fatores que determina o aviamento da empresa.

5.3 Preço

A Aenna Boutique para satisfazer a todos os clientes, contamos com preços acessíveis para todas as classes sociais, com peças a partir de R\$ 29,90 (vinte e nove e noventa) até peças com valor máximo de R\$ 299,90 (duzentos e noventa e nove e noventa). Sendo estas escolhidas pelo próprio cliente no ato da compra.

5.4 Divulgação

Os meios de divulgação utilizados pela Aenna Boutique serão mídias sociais voltado para as redes de relacionamento mais usadas como Facebook e Instagram. Outro meio será o Remarketing, técnica de publicidade online que exhibe anúncios para usuários que já tiveram contato com a marca, como acesso ao site.

Anúncios em mídias pagas também será uma ferramenta usada pelo site para promover uma divulgação mais ampla, atingindo ao máximo nosso público alvo.

5.5 Posicionamento

A Aenna boutique tem capacidade de competir com seus concorrentes de loja virtual, pois oferecera serviços diferenciados e uma equipe capacitada e treinada para atender e satisfazer as necessidades de nossos clientes da melhor forma.

5.6 Adequação das pessoas para atingir os objetivos do plano de Marketing (treinamentos específicos).

Um de nossos requisitos já é o profissional ter cursado uma faculdade de marketing ou publicidade e propaganda para ter uma base de como colocar a empresa em evidencia e chamar o público para conhecer nossos produtos, além disto estaremos sempre conversando com o profissional fazendo uma gestão com toda equipe para pegar ideias novas e aplicar e isso ficará por conta do marketing a divulgação para essas reuniões.

Nosso profissional terá livre acesso a palestras de marketing afim de ganhar novos tomadas de decisões dentro da empresa. Essas palestras tem como função segmentação, mercado-alvo, posicionamento entendendo as necessidades dos consumidores e dando uma imagem com marca da empresa para as consumidores.

6. Operações

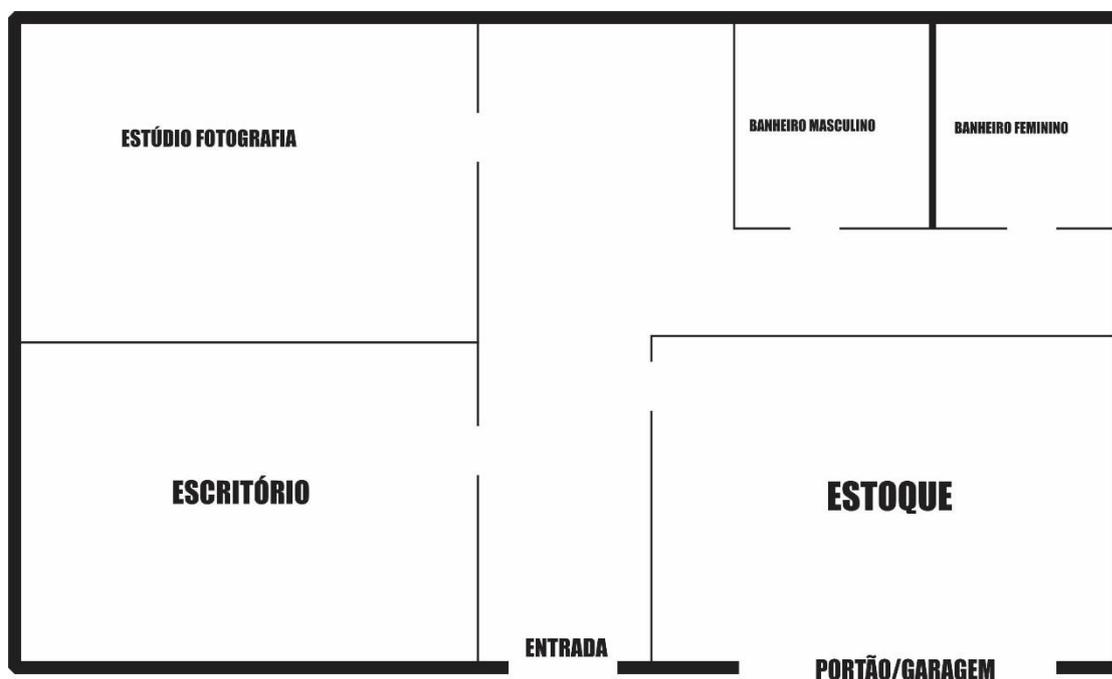
6.1 Fluxo de Operações (como funciona o negócio)

É o acompanhamento do que ocorre com as pessoas e equipamentos envolvidos no trabalho, tempo e espaço.

A empresa Arenna Boutique tem como objetivo atender as necessidades de todos os clientes com serviços e produtos de qualidade, a localização é de fácil acesso para receber as mercadorias (centro de distribuição), e entregar ao cliente, facilitando a logística e cumprindo com o prazo proposto ao cliente.

Trabalhamos com a prestação de serviços online, oferecendo comodidade ao consumidor para desfrutar de nossos produtos. Nossos clientes terão como opções de pagamento em boletos, cartões crédito e débito, e PagSeguro.

6.2 Instalações (localizações e espaço físico) – Desenho da planta



6.3 Equipamentos e máquinas utilizadas

Produto	Descrição	Quantidade	Valor Unit.	Total
Notebook	Samsung Intel Celeron N4000, 4GB, 64GB, Tela 13,3", Grafite, Flash F30	8	1.704,80	13.638,40
Impressora	Impressora Samsung SL-M2020W Laser Monocromática, Wi-fi, NFC, 110V	2	529	1058
Toner	Toner Samsung M2020w, M2020, M2070, C/ Chip	4	45	180
Mesa	Delta Mesa Estação Trabalho Ilha 4 Lugares Mad 2,40 X 2,40 M	2	2.195,00	4.390,00
Cadeira	Cadeira Presidente Dubai Preta	8	299	2.392,00
Arara	Arara Guarda Roupas Closet c/ Cabideiro Duplo Preto – D’Rossi	3	489,9	1.469,70
Prateleira	Prateleira Colmeia Aramada 2,10 X 1,90 x 0,30	2	519	1.038,00
Veículo Motorizado	Fiorino 1.4 evo flex manual	1	63.490,00	63.490,00
Câmera	Câmera Canon Eos Rebel T7i Dslr 18-55mm Is Stm	1	3324	3324
Estúdio Fotográfico	Estúdio Iluminação Contínua 4 Pontos De Luz E 3 Fundos 220v - Ft20201	1	1556,1	1556,1
Cabide	110 Cabides Acrílico Transparente Linha Profissional	1	110	110

Manequim Feminino	Manequim Plástico Rotomoldagem Feminino 2 Poses (3 Braços) - Cabeça de Ovo - C/ Base Cromada 3mm - - Organizatop	2	210,6	421,2
Manequim Masculino	Manequim Plástico Rotomoldagem Masculino Bombado - Cabeça de Ovo - C/Base Cromada 3mm - Branco - C - Organizatop	2	264,6	529,2
Ar condicionado	Ar Condicionado Split Samsung Digital Inverter 12.000 BTU/h Frio AR12NVFPCWKNAZ - 220v	3	1659	4977
Passadeira a vapor	Passadeira A Vapor Lisser Pro - Vap904 Cadence -127	2	209	418
Soma Total	-	-	-	98.991,60

6.4 Políticas de RH da empresa

6.4.1 Benefícios

Os benefícios são todas as formas de motivação dadas pela empresa aos seus colaboradores.

A empresa Arena Boutique estará proporcionando aos seus funcionários benefícios como:

- Assistência médica (convênio São Francisco)
- Plano odontológico
- Auxílio-creche ou auxílio babá

6.4.2 Cultura organizacional da empresa

A Arenna Boutique busca obter uma cultura motivadora, formada por seus valores éticos e morais, princípios, crenças, políticas internas e externas, sistemas e clima organizacional. Faz com que seus funcionários tenham atitudes colaborativas e proativas. Tendo várias formas, como oferecer aos colaboradores um plano de benefícios, ferramentas para que possam desenvolver a sua criatividade e mesmo reconhecimento pessoal.

A Arenna Boutique está preparada para as mudanças necessárias em sua trajetória. Podendo acontecer de forma até mesmo sutil, isso se as mudanças dentro da empresa forem gradativas.

6.4.3 Processo de Recrutamento

O início de um processo de recrutamento é necessário para organizar e estabelecer a composição do quadro funcional da empresa.

Nesse procedimento cabe ao gestor responsável analisar se há realmente a abertura e necessidade de preenchimento de determinada vaga e ao mesmo há a responsabilidade de avaliar as tarefas e obrigações exigidas pelo cargo.

Outro fator para ser analisado é o perfil que o candidato deve possuir, assim como suas habilidades e competências.

Gerenciar essa movimentação de funcionários é uma das mais importantes influencias das organizações, o profissional responsável por esse setor deve cuidar da essência de toda organização, que é composta por pessoas, ou seja, nossos funcionários.

Existem duas formas de recrutamento, o externo e o interno. Em nossa empresa o modelo mais usado inicialmente será o externo, por se tratar de uma pequena organização que realiza a prestação de serviços online.

6.4.4 Seleção

No processo de seleção, serão aplicados testes e também terá o desenvolvimento de dinâmicas em grupo. As entrevistas acontecerão no escritório da empresa e sempre com a presença de algum outro funcionário.

Durante as entrevistas os candidatos serão devidamente analisados e avaliados, serão selecionados os candidatos aptos para realizarem as tarefas solicitadas.

Após serem contratados a empresa exigirá a documentação para realizar os devidos registros em carteira de trabalho, como:

- 1 Foto 3x4;
- Xerox do CPF, RG e do Título de eleitor;
- Carteira de trabalho;
- Atestado Demissional;
- Xerox da Certidão de Nascimento dos filhos menos de 14 anos;
- Xerox da Certidão de Casamento;
- Comprovante de Endereço.

6.4.5 Plano de Carreira

Um planejamento de carreira corporativo consiste em uma estruturação organizacional que possibilita aos colaboradores evoluir para novos cargos e posições na empresa. Entretanto, um plano conciso é aquele capaz de atender as necessidades da organização, anseios e ambições profissionais e pessoais do colaborador.

O plano de carreira tem como objetivo colocar a pessoa no caminho do sucesso pessoal, profissional, familiar e comunitário, propagando assim, o crescimento nas quatro áreas de forma eficaz. Ele possibilita organizar o tempo necessário para alcançar os objetivos e avaliar se os conhecimentos são suficientes ou não para realizar os projetos.

O plano de carreira ajuda a pessoa a ter controle sobre sua própria vida evitando que perca tempo, conhecimentos, dinheiro com o que não vai trazer os resultados esperados. Para a empresa: diminui riscos, rotatividade, funcionários motivados, aumenta a produtividade, qualidades dos serviços e ganhos financeiros.

6.4.6 Análise de cargos / salários

Com base no levantamento das vagas existentes para ocupações dos cargos foi feita uma reunião com todos sócios colaboradores para ficar claro e ciente sobre suas respectivas habilidades e competências nas áreas designadas.

Foram classificados na seguinte ordem:

Deiwson Alves Santos - Responsável pela organização e contagem do estoque.

Gustavo Locatelli – Ficará responsável pelo setor financeiro da empresa e toda movimentação relacionada a esta área.

Joice Cristina Pereira / Maria Augusta Vieira – Responsável pela compra de mercadoria, atendimento ao cliente via chat on-line e finalização e/ou conclusão do pedido.

Marcos Vinicius Rissato – Gerente geral rh responsável por todos os setores, supervisionando e auxiliando o andamento das atividades da empresa.

Maria Eduarda Soares – Responsável pela programação do site, inclusão dos *produtos e atualizações de informações e preços*.

Talissa Martins Lopez / Vinicius Pajola – Ficará responsável pelo marketing da empresa, cuidando da imagem da mesma, divulgando produtos, organizando eventos para apresentar novas tendências e parcerias.

CARGO	Nº	CAPACITAÇÃO	DESCRIÇÕES DE CARGOS	CBO	TURNOS	SALÁRIO
<u>Analista de Estoque</u>	1	Dar suporte técnico aos líderes do estoque e aos gestores das lojas, manter registros atualizados e corretos dos estoques, responder consultas escritas e por telefone além de reclamações e acompanhar todos os inventários.	Responsável por controlar estoques e fazer os lançamentos da movimentação de entradas e saídas de mercadorias, ele controla o estoque de matérias-primas e materiais em uma empresa, verificando as quantidades necessárias, recebendo e registrando suas entradas e saídas	4220 30	Diurno	1.450,00 \$
Chefe do Setor Financeiro	1	Formação em uma das áreas de gestão ligadas a finanças empresariais	Responsável pela administração dos riscos financeiros de um negócio. Esse executivo é também responsável pelo planejamento financeiro da empresa	7832 10	Diurno	2.400,00 \$

Profissional de Compras	2	Estratégia de suprimentos, planejamento e logística, gestão do capital humano e melhores práticas em seleção de fornecedores	Responsável por prestar apoio em tarefas operacionais da área de compras, como: colocação de pedidos e preenchimento de relatórios.	5143 20	Diurno	1.890,00 \$
Programador	1	Formação em Informática, linguagens HTML.	Desenvolver, programar o site para futuras mudanças desenvolvendo a novas tendências, fazer a manutenção de sistema e cuidar dos computadores pessoais da empresa.	5022 24	Diurno	1.890,00 \$
Gerente	1	Formação em administração, capacidade de liderança, espírito empreendedor e objetividade em suas tarefas.	Atuar com a gestão da equipe, prestar assessoria à empresa, elaborando relatórios gerenciais e conduzindo reuniões de recursos materiais e financeiros, além de providenciar meios para que as atividades sejam desenvolvidas de acordo com as normas e procedimentos técnicos da organização.	5041 15	Diurno	2.400,00 \$
<u>Gerente de Marketing</u>	2	Cursar uma faculdade de marketing ou publicidade e propaganda	Responsável por elaborar pesquisas de mercado e estratégias para aumentar as vendas, fazer a empresa ganhar visibilidade.	6122 05	Diurno	1.450,00 \$

6.4.7 Motivação da equipe

O empreendedor do varejo deve ter conhecimento que se a equipe de vendas não estiver motivada seu faturamento pode despencar. Afinal, por mais investimentos que ocorram em divulgações, novidades e produtos criativos seus vendedores é que trazem dinheiro para loja. É um cálculo simples, colaboradores desmotivados + clientes insatisfeitos + ambiente negativo = queda de vendas.

Ter uma equipe de vendas desmotivada, em uma loja de roupas, contamina todos os setores do estabelecimento. São esses colaboradores que fazem o contato direto com o cliente final, que representam a marca para milhares de pessoas. Além disso, geralmente, são os responsáveis pelo feedback que sua loja recebe. Ou seja, são eles os expositores do nome da sua loja para o consumidor final.

Então, se você está em uma encruzilhada sem ideias do que fazer para motivar seu time e ver seu negócio crescer novamente. Uma equipe motivada precisa de uma líder, de um modelo de chefe que possam se inspirar e confiar. Ser assim, não significa que você deva ser autoritário e cobrador, na verdade é um equilíbrio de cobranças e parcerias. Grave na memória: uma equipe de venda não se sente motivada com um gestor com menos expertise que eles próprios. Faça reuniões de reforço com a identidade da marca, crie regras e processos de vendas, e sempre reconheça os valores e sucessos da equipe.

6.4.7.1 Dê liberdade

Dê liberdade suficiente para ele criar sua própria rotina e defina ao lado dele o melhor jeito de aplicá-la conforme a demanda da loja. Nesse ponto, você pode até sugerir metas individuais para cada colaborador. Afinal, as metas norteiam a equipe de vendas e auxiliam a saberem qual é o foco para a administração da loja de roupas.

6.4.7.2 Valor interpessoal

Um bom gestor também deve orientar a melhoria dentro da equipe de vendas. Por exemplo, se você acredita que seus colaboradores desistem muito rápido quando o cliente indica que não vai efetuar a compra, você pode orientar formas de vender melhor ou de envolvimento do cliente. A orientação também pode ultrapassar um pouco a linha profissional. Pois, quando se é gestor deve-se ter em mente que

seus subordinados também são seres humanos e possuem uma enorme complexidade de vida. Existem problemas pessoais, problemas de saúde e qualquer outra coisa pode interferir na eficiência da equipe. Deste modo, quando achar necessário converse com o vendedor e veja que tipo de orientação ele precisa.

6.4.7.3 Valorize o local de trabalho

Após o reconhecimento dos erros e acertos, da mudança (se necessária) da equipe e na otimização dos processos de vendas, a valorização do espaço de trabalho é fundamental. Poucos donos de lojas de roupas enxergam esse método como uma forma de motivação de equipe.

Refleta: Que colaborador ficaria motivado trabalhando em um espaço onde as ferramentas de trabalho não estão em boas condições? Ou que os manequins estejam danificados, por exemplo... Bom, em certos casos não somente o vendedor ficaria desmotivado, como o cliente ficaria desconfiado quanto a qualidade da loja.

Por esses motivos que consideramos as melhorias no local de trabalho como uma forma de motivação.

6.4.7.4 Recompensas motivam uma equipe de vendas

As recompensas em formas de presentes também são métodos de motivação no trabalho. Você pode começar traçando metas simples e que no final resultem em um presente. No final de um período de tempo, o colaborador que receber a melhor avaliação ganha um fim-de-semana de folga, ou um bônus no salário.

Muitos gestores aplicam a técnica baseada em comissão por venda para motivar a equipe. Ela é simples, o colaborador ganhar uma porcentagem baseado no valor de peça de roupa que ele vende a um cliente. A técnica é usual, porém, pode causar certo desconforto entre a própria equipe. Afinal, algum vendedor pode ser mais sortudo em questão de tempo e cliente disposto.

Ou seja, você estipula uma meta de vendas por um período maior de tempo, por exemplo três meses, assim o colaborador que não vender bem durante o primeiro mês, ainda se manterá motivado a dar mais energia nos meses seguintes.

6.4.8 Escala de trabalho

A Arena Boutique tem seu horário de funcionamento do escritório de Segunda a Sábado 08:00 as 16:00 com 2 horas de almoço, para que todos trabalhem 8 horas diárias e evitem horas extras. O E-commerce funcionará 24 horas por dia interruptas.

ESCALA DE TRABALHO				
FUNÇÃO	ENTRADA	INTERVALO	SAIDA	CARGA HORÁRIA
GERENTE	8:00	11:00/13:00	18:00	8 horas
TESOUREIRO	8:00	13:00/15:00	18:00	8 horas
PROGRAMADOR (A) T.I	8:00	11:00/13:00	18:00	8 horas
MARKETING	8:00	13:00/15:00	18:00	8 horas
AUX. COMPRAS/VENDA	8:00	11:00/13:00	18:00	8 horas
ALMOXERIFADO/ESTOQUE	8:00	13:00/15:00	18:00	8 horas

7. Plano Financeiro

7.1 Planilha Orçamentária

PLANILHA FINANCEIRA ORÇAMENTÁRIA - 2019 - EMPRESA: ARENNA BOUTIQUE

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Análise Vertical
Saldo Anterior		162.037,57	148.157,13	144.706,30	146.485,47	140.824,63	141.473,80	141.848,97	147.337,73	154.264,37	166.594,74	177.284,24	R\$ 177.284,24	54%
Capital Social	200.000,00													
Receitas	5.800,00	22.000,00	21.000,00	24.000,00	22.500,00	24.750,00	27.225,00	29.947,50	32.942,25	36.236,48	39.860,12	43.846,13	R\$ 330.107,48	
Vendas a vista	2.000,00	10.000,00	12.000,00	13.000,00	18.000,00	19.800,00	21.780,00	23.958,00	26.353,80	28.989,18	31.888,10	35.076,91	R\$ 242.845,99	74%
Vendas à prazo	3.800,00	12.000,00	9.000,00	11.000,00	4.500,00	4.950,00	5.445,00	5.989,50	6.588,45	7.247,30	7.972,02	8.769,23	R\$ 87.261,50	26%
Inadimplência	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ -	0%
Total	5.800,00	22.000,00	21.000,00	24.000,00	22.500,00	24.750,00	27.225,00	29.947,50	32.942,25	36.236,48	39.860,12	43.846,13	R\$ 330.107,48	100%
Despesas Gerais														
Documentação Abertura	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 2.000,00	0,81%
Móveis Utensílios	10.350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 10.350,00	
Compra Máq. e Equip.	25.150,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 25.150,00	
Compra Veículos	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	2.333,33	R\$ 28.000,00	
Licenciamento/Seguro/PIVA	0,00	4.733,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ 4.733,60	1,33%
Total	39.834,93	7.072,93	2.333,33	R\$ 70.241,20										
Despesas Tributárias														
Despesas Tributárias Simples Nacional	0,00	880,00	840,00	960,00	900,00	990,00	1.089,00	1.197,90	2.404,78	2.645,26	2.909,79	3.200,77	R\$ 18.017,50	7,33%
Total	0,00	880,00	840,00	960,00	900,00	990,00	1.089,00	1.197,90	2.404,78	2.645,26	2.909,79	3.200,77	R\$ 18.017,50	7,33%
Despesas Terceiros														
Empresa de Software	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	R\$ 1.900,00	0,73%
Escritório Contábil	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	R\$ 5.400,00	2,20%
Consultoria	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ -	
Total	600,00	R\$ 7.200,00	2,93%											
Despesas Financeiras														
Despesas Bancárias	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	R\$ 1.440,00	0,59%
Despesas Boletos Bancários	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	7,60	R\$ 91,20	0,04%
Total	127,60	R\$ 1.531,20	0,62%											
Despesas Operacionais														
Fornecedores	0,00	2.000,00	5.000,00	3.000,00	4.000,00	4.500,00	2.500,00	2.000,00	5.000,00	3.000,00	3.000,00	6.500,00	R\$ 40.500,00	16,48%
Água e Esgoto	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	R\$ 840,00	0,34%
Energia Elétrica	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	R\$ 2.400,00	0,98%
Telefone	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	R\$ 2.400,00	0,98%
Combustível	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	R\$ 14.400,00	5,96%
Materiais Escritório	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	R\$ 4.800,00	1,95%
Material Limpeza	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	R\$ 3.000,00	1,22%
Manutenção Veículo	0,00	0,00	350,00	0,00	0,00	350,00	0,00	0,00	350,00	0,00	0,00	350,00	R\$ 1.400,00	0,57%
Manutenção Máq. e Equip.	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	R\$ 7.200,00	2,93%
Aluguel do Prédio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	R\$ -	
Publicidade	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	R\$ 2.160,00	0,88%
Seguro Predial	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	99,90	R\$ 1.198,80	0,49%
Total	3.199,90	5.199,90	8.549,90	6.199,90	7.199,90	8.049,90	5.699,90	5.199,90	8.549,90	6.199,90	6.199,90	10.049,90	R\$ 80.298,00	32,67%
Despesa Recursos Humanos														
Pro-Labore	0,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00	R\$ 132.000,00	53,75%
Total	0,00	12.000,00	R\$ 132.000,00	53,75%										
Investimentos														
Investimentos Financeiros	0,00	10.000,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	5.000,00	3.000,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	R\$ 28.000,00	
Total	0,00	10.000,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	5.000,00	3.000,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	R\$ 28.000,00	
Total Receita	5.800,00	22.000,00	21.000,00	24.000,00	22.500,00	24.750,00	27.225,00	29.947,50	32.942,25	36.236,48	39.860,12	43.846,13	330.107,48	
Capital de Giro Próprio	200.000,00	162.037,57	148.157,13	144.706,30	146.485,47	140.824,63	141.473,80	141.848,97	147.337,73	154.264,37	166.594,74	177.284,24	177.284,24	Vendas
Total dos Investimentos	37.834,93	12.333,33	2.333,33	2.333,33	7.333,33	2.333,33	7.333,33	5.333,33	2.333,33	2.333,33	7.333,33	2.333,33	91.501,60	Saldo Caixa
Total Despesas	5.927,90	23.547,10	22.117,50	19.887,50	20.827,50	21.767,50	19.316,50	19.125,40	23.682,28	21.572,76	21.837,29	25.978,27	245.787,10	Investimentos
Resultado Operacional	-127,50	-1.547,10	-1.117,50	4.112,50	1.672,50	2.982,50	7.708,50	10.822,10	9.259,97	14.663,71	18.022,83	17.867,87	84.320,38	Despesas
Saldo de Caixa	162.037,57	148.157,13	144.706,30	146.485,47	140.824,63	141.473,80	141.848,97	147.337,73	154.264,37	166.594,74	177.284,24	192.818,78	42%	Retorno do Patrimônio Percentual
													2,37	Anos para retornar
													26%	Margem Bruta

7.2 Demonstrativos de Resultados

DRE - Demonstração de Resultado do Exercício		
Nome da empresa: Arenna Boutique		
Período da apuração: Ano: <u>2019</u>		
	Período atual	Aumento (diminuição)
	01/01/2019	31/12/2019
RECEITAS		
Produtos vendidos	R\$ 330.107,48	R\$ 330.107,48
RECEITAS TOTAIS	R\$ 330.107,48	R\$ 330.107,48
CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS		
Custo dos Produtos vendidos	R\$ 40.500,00	R\$ 40.500,00
Pró-labore	R\$ 132.000,00	R\$ 132.000,00
TOTAL DO CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS	R\$ 172.500,00	R\$ 172.500,00
LUCRO BRUTO (PERDA)	R\$ 157.607,48	R\$ 157.607,48
DESPESAS OPERACIONAIS		
Água e Esgoto	R\$ 840,00	R\$ 840,00
Energia Elétrica	R\$ 2.400,00	R\$ 2.400,00
Telefone	R\$ 2.400,00	R\$ 2.400,00
Combustível	R\$ 14.400,00	R\$ 14.400,00
Materiais para Escritório	R\$ 4.800,00	R\$ 4.800,00
Materiais para Limpeza	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
Manutenção Veículo	R\$ 1.400,00	R\$ 1.400,00
Manutenção Máq. e Equip.	R\$ 7.200,00	R\$ 7.200,00
Publicidade	R\$ 2.160,00	R\$ 2.160,00
Seguro Predial	R\$ 1.198,80	R\$ 1.198,80
Despesas Gerais	R\$ 6.739,60	R\$ 6.739,60
Despesas com Terceiros	R\$ 7.200,00	R\$ 7.200,00
DESPESAS FINANCEIRAS	R\$ 1.531,20	R\$ 1.531,20
Despesas Bancárias	R\$ 1.440,00	R\$ 1.440,00
Despesas Boletos Bancários	R\$ 91,20	R\$ 91,20
TOTAL DAS DESPESAS OPERACIONAIS	R\$ 55.269,60	R\$ 55.269,60
LUCRO OPERACIONAL (PERDA)	R\$ 102.337,88	R\$ 102.337,88
JUROS (RECEITA), DESPESA E IMPOSTOS		
Simplex Nacional	R\$ 18.017,50	R\$ 18.017,50
TOTAL DE JUROS (RECEITA), DESPESA E IMPOSTOS	R\$ 18.017,50	R\$ 18.017,50
LUCRO LÍQUIDO (PERDA)	R\$ 84.320,38	R\$ 84.320,38

Retorno

Calculo Retorno do investimento

Valor investido	R\$ 200.000,00
Lucro obtido Mensal	R\$ 7.026,70
Rentabilidade	3,5%
Quantidade de meses aproximados para obter retorno sobre o investimento.	28

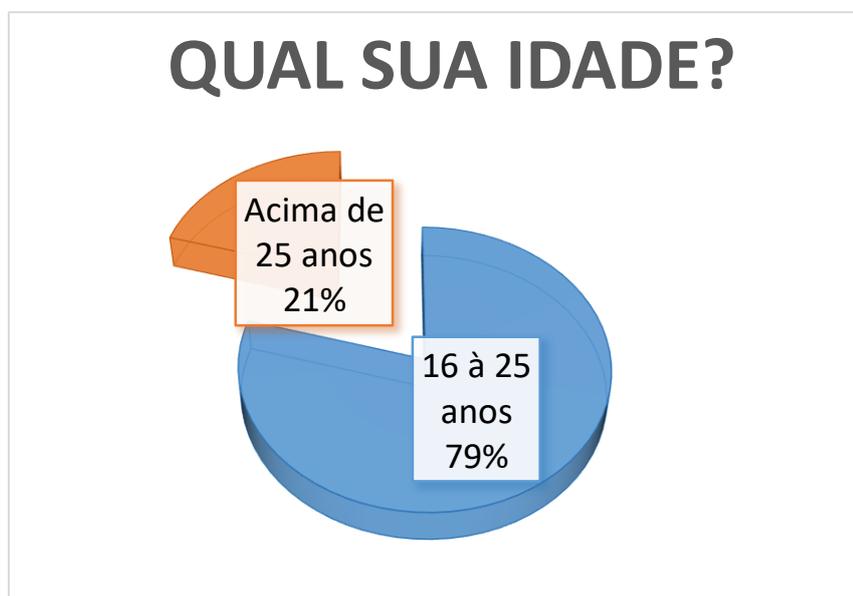
Cálculo de Retorno de Investimentos (ROI) é um indicativo econômico importantíssimo para pessoas com perfil empreendedor.

O ROI é calculado com base no seu investimento inicial com o lucro obtido em um determinado período.

Nesta planilha além de calcular o percentual de ROI, também demonstramos a estimativa de meses para que o lucro obtido supere o investimento inicial.

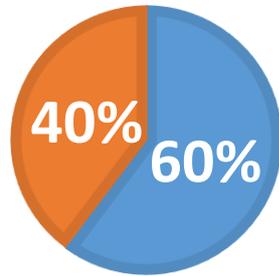
8. Anexos

8.1 Gráficos, pesquisas realizadas, relatórios;

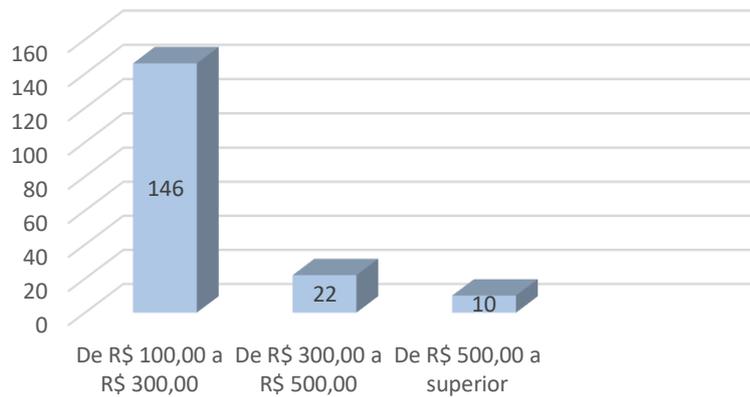


TRABALHA?

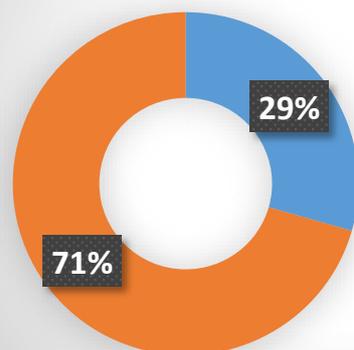
■ Sim ■ Não



Quanto você gasta de roupas e acessórios no mês?

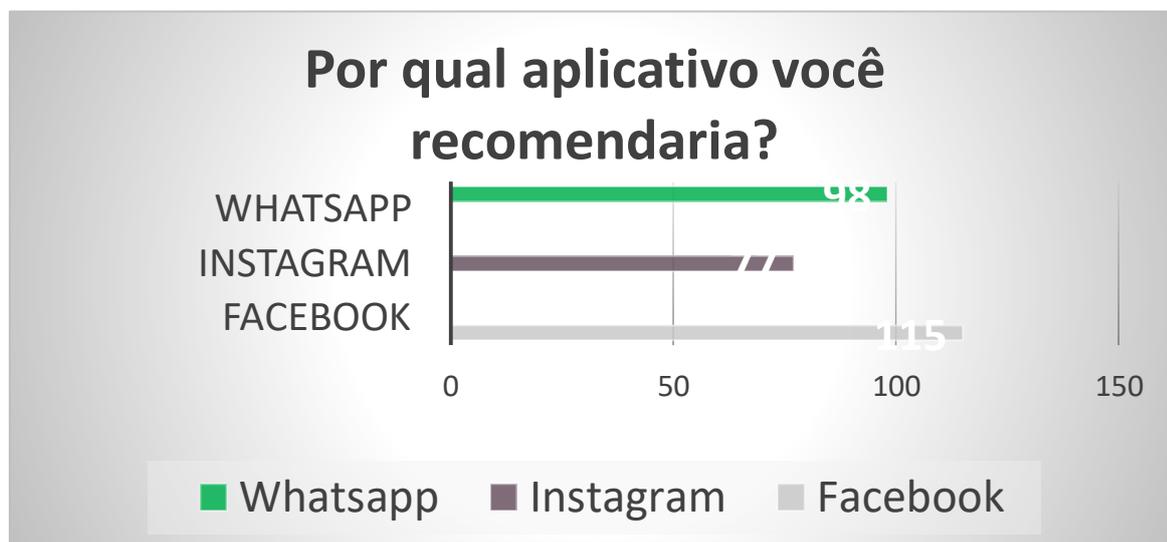
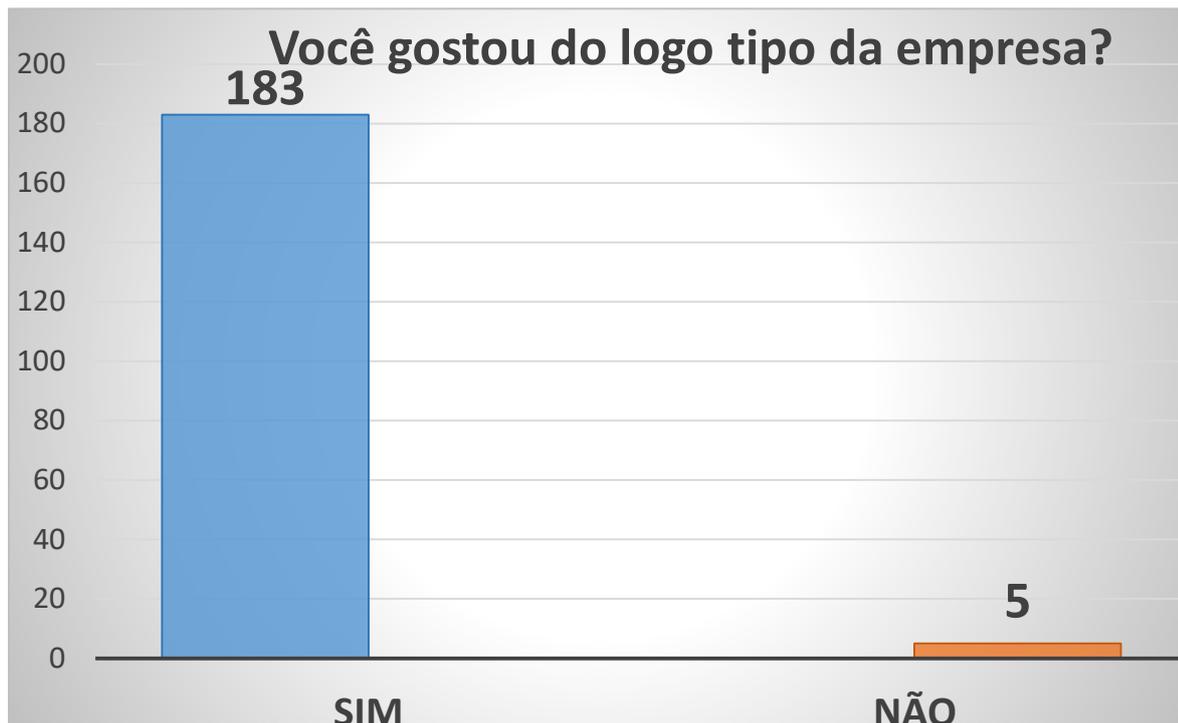


Você prefere:

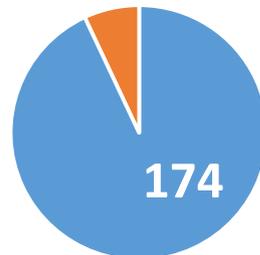


■ Compras Online

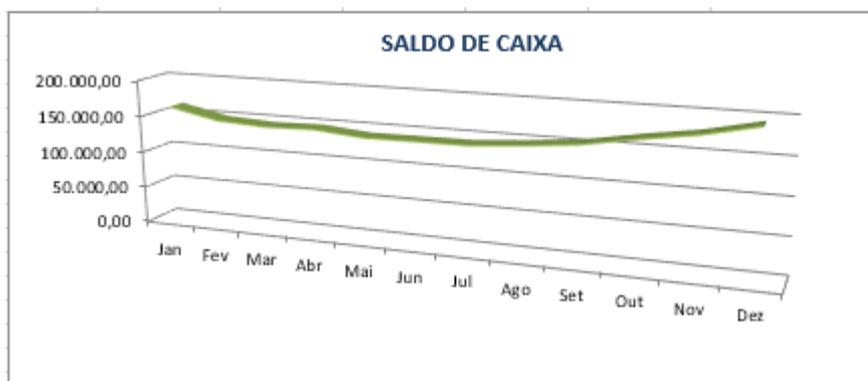
■ Compras em lojas físicas



Você recomendaria essa loja a
alguém?



■ Sim ■ Não



8.2 Fotos, documentários dos integrantes do grupo, informações adicionais.



DADOS NAS LATERAIS

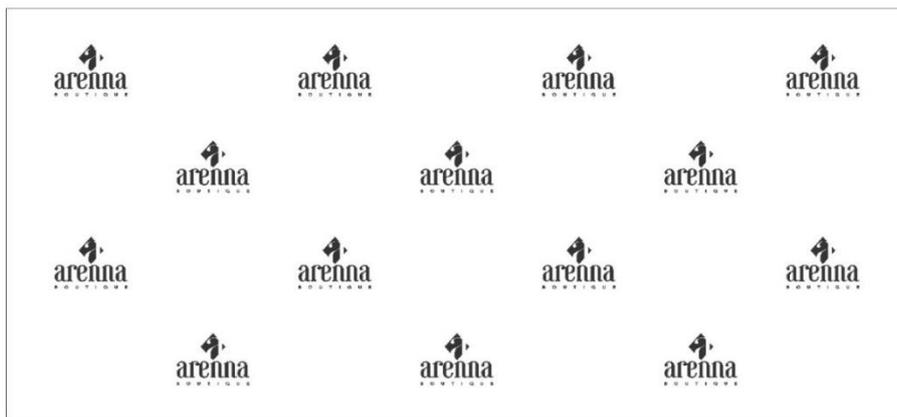
 (16) 99375-5588

 arennaboutique

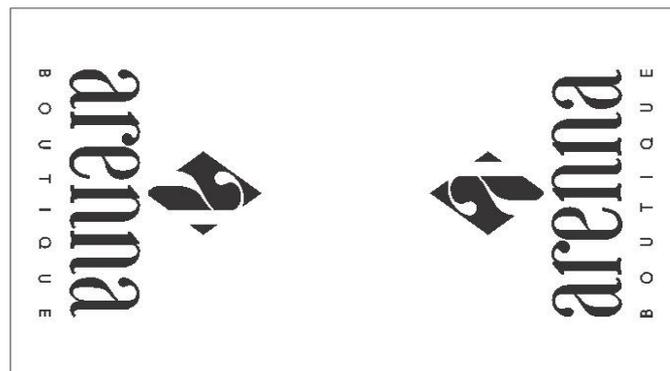
 arennaboutique



PAPEL DE SEDA



ETIQUETAS 5X3









9. Conclusão

Através da apresentação deste trabalho conclui-se que atuar no mercado virtual, é um caminho promissor de via única, devido ao seu crescimento. Para garantir a sobrevivência no mundo dos negócios é necessário acompanhar as exigências e o perfil de compra dos seus clientes, além de oferecer produtos de máxima qualidade e agilidade na entrega. Buscando sempre melhorias contínuas em logística, nas formas de pagamento e no compromisso em atender e satisfazer as necessidades do seu cliente.

Bibliografia

Tonhela, Babi, **10 Motivos para abrir um E-commerce hoje**. Disponível em: <https://ecommercenapratica.com/blog/motivos-para-abrir-ecommerce-hoje>, 2019. Acesso em: 16/04/2019 as 20:20

https://www.youtube.com/watch?v=-bTv_OIXHXg (**E-commerce na prática**). Acesso em: 16/04/2019 as 20:35

Gasparin, Gabriela, **Veja o passo a passo para abrir uma empresa na internet**. Disponível em <http://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2014/08/veja-o-passo-passo-para-abrir-uma-empresa-na-internet.html>, 2014. Acesso em: 23/04/2019 as 21:45

Migliorini, Larissa *et al.* **Star Turismo**. Etec. Alcídio de Souza Prado, 2013.