



UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**Ciências Contábeis**

**PROJETO INTEGRADO**  
BRAINSTORMING EMPRESARIAL  
**BEM ESTAR CONSULTORIA E GESTÃO LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**Ciências Contábeis**

**PROJETO INTEGRADO**

BRAINSTORMING EMPRESARIAL

**BEM ESTAR CONSULTORIA E GESTÃO LTDA**

MÓDULO GESTÃO EMPREENDEDORA

GESTÃO EMPREENDEDORA - PROF. DANILO MORAIS DOVAL

ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA - PROF. LUIZ FERNANDO  
PANCINE

Estudantes:

Lara Fernanda de Souza Lopes, RA 1012021100396

Jéssica Aparecida Silva Alves, RA 1012021100041

Regiane Amabiley Quiarato de Carvalho, RA 1012021100352

Luis Gabriel Lot, RA 1012011100105

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 GESTÃO EMPREENDEDORA	5
3.1.1 PERFIL DO EMPREENDEDOR	6
3.1.2 FONTES DE CAPITAL	6
3.1.3 PROPOSTA DE UM NOVO EMPREENDIMENTO	9
3.2 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA	18
3.2.1 A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	22
3.2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES	23
3.2.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES PARA O NOVO NEGÓCIO	24
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>28</b>

## **INTRODUÇÃO**

Buscamos com este projeto abordar pontos gerais sobre a criação de uma empresa de consultoria voltada ao atendimento nas áreas da saúde e estética.

Uma consultoria presta o trabalho de levar informações à empresa que são desconhecidas ou invisíveis aos olhos dessa. A Bem Estar Consultoria e Gestão tratará de forma personalizada cada cliente de acordo com suas necessidades, oferecendo caminhos a serem trilhados de acordo com as necessidades de seus clientes.

Vislumbramos este mercado por sua grande abertura e pelo déficit de mão de obra qualificada a prestar este tipo de serviço; a sua entrega de trabalho será baseada em relatórios a serem entregues ao empresário bem como aconselhamento sobre o que pode ser realizado para prevenir, diagnosticar e curar aspectos financeiros que impactam na saúde da empresa contratante.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A Bem estar consultoria e gestão é focada em consultório e clínicas de saúde e estética preocupada em melhorar o fluxo de caixa e a gestão financeira destes empreendimentos. O ponto de partida é a observação de que tais profissionais como médicos, cirurgiões dentistas, psicólogos, fisioterapeutas e afins carecem de uma formação mercadológica que dê vistas ao cenário financeiro de seu negócio e também pela grande carga de trabalho de tais profissionais, que inviabilizam o tratamento mais próximo de como performa sua empresa.

O serviço oferecido é análise sistêmica de seus serviços, preços, análise de adimplência e inadimplência, fluxo de caixa, perfil de cliente atual e cliente ideal, treinamento e motivação dos colaboradores.

O diferencial competitivo da Bem estar consultoria e gestão é que ela foi criada exclusivamente para o nicho de saúde, assim sendo, é especializada em precificação de serviços, tarefa complexa para a maioria do público alvo. Isso significa que os clientes da Bem estar, após a consultoria conseguem praticar o preço ideal, ou seja, um preço que mantém a lucratividade e ao mesmo tempo é competitivo e atrativo aos clientes.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

### **3.1 GESTÃO EMPREENDEDORA**

O propósito da Bem Estar Consultoria e Gestão é desenvolver novas soluções para seus clientes, exercendo um nível de experimentação diferente, pois busca um alto grau de especialização e formação de uma rede de cooperação de empresas que podem auxiliar em questões acessórias.

Neste momento, os avanços das empresas estão cada vez maiores: a alta tecnologia e a grande competitividade, elevam o mercado a um nível de exigência maior em relação a qualidade e preço, a partir disso, devemos usar a tecnologia a favor do profissional na área de atuação.

Todavia, o cliente busca cada vez mais pertencimento de modo que ele se enxergue no que está contratando ou adquirindo, por isso a Bem Estar Consultoria e Gestão reconhece o valor de um atendimento e prestação de serviço cada vez mais humanizado com base a fidelização e motivação de seus clientes, assim sendo, busca a justa medida entre técnica, empatia e responsabilidade ética.

O que é ansiado hoje pelas pessoas é o lucro com a junção da realização profissional, essa combinação é possível de ser encontrada, não é uma tarefa simples, mas é isso que nosso novo empreendimento propõe-se a ajudar seus clientes a conquistarem. Para isso, aplicará métricas de precificação, perfil de cliente, público alvo, margem de parcelamento, pesquisas de satisfação e propostas de melhoria, corte de gastos, sugestão de retirada ou aumento de mix de produtos e serviços, não obstante outros requisitos de acordo com a individualidade de cada empresa-cliente.

A direção da Bem Estar Consultoria e Gestão é auxiliar na efetivação da melhor maneira de solucionar os problemas estruturais do cliente-empendedor. Fomentar diferentes cenários na mente do contratante, para que ao alcançar o objetivo, ou seja, atingir metas e propostas estabelecidas como ideais entre ambas as partes, faça-se lembrada como referência de mercado e consiga construir sua marca com base em feedbacks positivos.

### **3.1.1 PERFIL DO EMPREENDEDOR**

O perfil proposto para a Bem Estar Consultoria e Gestão será de empreendedorismo por oportunidade, foi reconhecido um nicho de mercado, segundo pesquisas, no setor médico há grandes dificuldades na gestão financeira.

A Bem estar buscará soluções adequadas para os seus clientes, conforme as suas necessidades, sempre traçando o melhor caminho, os gestores terão a capacidade de identificar problemas facilitando um processo para resolvê-los. Treinar e moldar os profissionais para melhor desempenhar suas tarefas.

Portanto, o perfil buscado pela consultoria é de um profissional dinâmico e com a mentalidade empreendedora muito afluída, pois a cada cliente ele terá que empreender para a solução do problema, sendo assim, é preciso de conhecimento específico na área que irá atuar, todavia, não só isso: ele precisará constantemente fazer uso da criatividade e da inovação para descomplicar e apresentar maior diferencial competitivo para a empresa contratante.

O maior objetivo com os nossos clientes, será atender às suas necessidades da melhor forma possível, buscamos um perfil que o cliente veja em nós a solução dos seus problemas, promovendo a identificação entre a empresa e os clientes.

### **3.1.2 FONTES DE CAPITAL**

O mercado de saúde tem perspectiva de movimentar 90 bilhões, enquanto o mercado de estética aumentou 567% de 2014 a 2019. Muitos empresários só observam do setor técnico do negócio, ou seja, o responsável por executar as tarefas, assim sendo não se preocupam com a parte burocrático empresarial, por isso acabam não analisando os cenários de riscos que compõe sua atividade mercantil, analisando este modelo empresarial a Bem Estar Consultoria adentra nesse nicho inovando e garantindo a competitividade. Sendo assim, observamos que há uma grande demanda para o serviço

de consultoria que se propõe a prestar este tipo de serviço. Os empresários desse setor de maneira sucinta pensam na mera execução circunstancial em suas tarefas, já seus clientes pensam em cada vez mais receber um tratamento diferenciado e personalizado de acordo com sua faixa etária, isto demanda cada vez mais especificação e estudo de mercado para que o profissional atenda de maneira competente o seu nicho de atuação.

Os sócios pretendem fazer suas retiradas de duas maneiras distintas, uma retirada sendo como empréstimo dos bens permanentes como móveis, eletrônicos e veículos, isso se dando de maneira diluída durante 18 meses, equivalente a retirada mensais R\$5.556,00 e sobre lucro empresarial, e retiradas de 30% mensais e o excedente de 70% reinvestir na forma de capital de giro, isso servirá de fôlego financeiro e dando tração para a empresa se estabilizar no cenário econômico.

A previsão de receita para o primeiro mês inicialmente será baseada na meta de captação de 30 clientes mensais, isso significa que cada consultor, com engajamento da equipe tem o dever de captar 15 clientes mensais, enxergamos que o momento de inauguração é um período de se mostrar competitivo no mercado de atuação; O preço médio estimado de uma consultoria varia de R\$1.500,00 a R\$3.000,00 por projeto, podendo variar muito de acordo com a natureza de cada empresa. A meta proposta garantirá de R\$67.500,00, é importante uma meta que incentive o consultor para que não haja estagnação, mesmo que esta meta só se cumpra 75%, ou seja R\$50.625,00, ainda estamos falando de um bom faturamento inicial.

Além disso, a consultoria quer atingir um público-alvo que não é passível de ser mensurado nos primeiros meses isso compõe métricas subjetivas que acontecem de acordo com a mentalidade e com a criatividade dos consultores e também o engajamento dos clientes e seguidores em nossas redes sociais, podendo aumentar



exponencialmente nossa margem de engajamento e consequentemente nossa margem de lucratividade.

A fonte de capital pretendida é a captação de recursos pelos sócios. Seria dividida em quatro partes iguais, cabendo a cada um 25% da empresa.

Tendo em vista o cálculo relacionado a despesa de custos a empresa demandaria um aporte imediato de capital até que a empresa atinja break-even.

Para simplificar separamos os custos em duas partes, uma sendo aportada de maneira direta para bens duráveis como: carro, eletrônicos e móveis e outra para cobrir as despesas do período tais quais, energia elétrica, aluguel, salário, etc. Os custos de aporte direto somam a importância estimada de R\$80.373,00, tal montante é esperado que retorne aos sócios em 18 meses, isso daria aproximadamente R\$5.556,00 que será paga mensalmente. A segunda categoria trata-se de uma despesa aproximada de R\$19.252,80 mensais. Então, o valor de desembolso médio fica estipulado em R\$23.718,80 mensais. Percebemos, que se alcançada a meta o lucro mínimo no seu primeiro período de atividade será próximo de R\$26.906,20, isto é, 52% de lucro:  $\text{Lucro Empresarial} = \text{Lucro} / \text{Receita}$ . Valendo ainda este cálculo podemos concluir que a retirada dos sócios seria algo em torno de R\$8.071,86 e o valor reinvestindo seria de R\$18.834,34.

Portanto, aporte direto somado com o custo recorrente do primeiro mês acarretará em um aporte imediato próximo a R\$100.000,00, dos quais serão pagos em parcelas distintas. A distribuição do lucro nos primeiros 18 meses será de 30% garantindo uma formação de capital de giro – 70% restante – responsável por dar tração e competitividade à empresa. Já o investimento feito em bens duráveis será retornado aos sócios sobre formas de parcelas R\$5.556,00.

A métrica usada para basear tais custos não são rigorosos apenas têm a intenção de exemplificar o cenário hipotético, apesar de ter sido trabalhada da maneira mais fidedigna possível. Não levamos em conta questões tributárias, jurídicas, entre outras despesas que poderiam ocorrer durante o processo de abertura.

### **3.1.3 PROPOSTA DE UM NOVO EMPREENDIMENTO**

A Bem Estar Consultoria e Gestão LTDA terá foco na entrega de três análises macro e revisão de preços, sendo elas: Relatório de Diagnóstico Financeiro; Relatório Orçamentário, Relatório Mercadológico e Precificação. Não obstante, além da entrega de dados e números objetivos, seu principal diferencial competitivo é a análise subjetiva do negócio, dos gestores da empresa e das oportunidades de negócios desconhecidas aos gestores contratantes.

#### **Precificação:**

A precificação compõe a parte estratégica do negócio, é através dela que a empresa consegue sua tração competitiva. Isso porque, se os preços estão demasiadamente altos a empresa tende a perder clientes de maneira que se estiverem baixos a lucratividade tende a ser menor.

É preciso pensar que uma empresa só existe por conta dos consumidores. Portanto, é essencial levar em consideração que os valores de um produto ou serviço tenha um grande impacto na decisão do processo de compra.

Primeiramente , precisamos entender que o preço não é uma unidade fixa. O preço passa por um processo variável de alterações na empresa, ele é influenciado por diversos fatores: Insumos, despesas fixas, investimento em marketing, concorrência, pagamento de funcionários, logística, experiência do prestador de serviço, intenção de lucro e impostos.

Para se precificar corretamente primeiramente há de se levar em conta três fatores: Os custos da empresa – Tanto os fixos como os variáveis, a situação do mercado e os preços dos concorrentes.

Contudo é preciso que se considere os três itens supracitados de maneira conjunta. Visto que, de nada adianta, por exemplo: Basear-se somente nos preços de seus concorrentes, pois não sabemos o quanto foi seu desembolso – Suponhamos, que em uma operação a empresa Alpha tenha gasto R\$ 800,00 e tenha vendido por R\$ 1.200,00, se a empresa Beta, que gastou R\$ 950,00 na mesma operação, resolver vender pelos mesmo R\$ 1.200,00, terá um lucro de tão somente R\$ 250,00, enquanto que a empresa Alpha alcançou R\$ 400,00 de lucro.

Pode-se resumir que o lucro provém dos preços e dos volumes de negócios; então, muito mais do que qualquer outra circunstância, é vital que a empresa tenha conhecimento de seus custos e despesas de forma aprofundada, que verifique cuidadosamente sua política e formação de preços e administre todas as variáveis envolvidas na questão, de forma a conhecer com rigor seus limites de atuação, no que diz respeito ao mercado, volumes e retornos possíveis. A empresa irá observar o preço que o mercado está praticando, portanto, e confrontar com os custos internos. Caso os custos sejam bastantes elevados e próximos do preço praticado, a empresa terá uma lucratividade baixa. De maneira que, se os custos superarem o preço de venda praticado pelo mercado a empresa terá duas opções... Tentar vender mais caro demonstrando que seu produto é diferenciado ou buscar a redução de custos para ser competitivo e poder atuar com o preço de venda praticado no mercado.

Tendo em vista que a maioria de nossos clientes oferecem serviços – excepcionalmente, suplementos, acessórios, aparelhos, e agregados – esse tipo de precificação é mais abstrato do que a precificação de produtos, já que levam em conta aspectos que são mais difíceis de serem mensurados como a qualificação do profissional e sua experiência. Porém estes mesmos fatores abrem margem para um diferencial competitivo que é capaz de agregar valor na prestação do serviço através de características tais quais: Excelência na execução de serviço, simpatia, empatia e sentimento de pertencimento percebido pelo cliente.

Todos esses fatores são passíveis de serem desenvolvidos e aprimorados aumentando assim, o valor percebido pelo cliente e conseqüentemente aumentar o valor monetário da prestação de serviço em si.

### **Relatório de diagnóstico financeiro**

Este relatório busca entregar ao contratante uma análise analítica de como anda a saúde financeira de suas entradas e saídas e se há necessidade de capital de giro abordará temas como: Fluxo de caixa, Gestão de contas a pagar - receber e análise de necessidade de capital de giro.

#### **Fluxo de Caixa:**

O fluxo de caixa é essencial, significa uma organização financeira na empresa, nada mais é do que controlar essas saídas para que as entradas sejam maiores e, assim, gerem lucro.

Para isso, um bom estudo com maior eficiência na elaboração do fluxo de caixa é imprescindível para qualquer empresa, independente do seu tamanho.

O objetivo do fluxo de caixa é apurar e projetar o saldo disponível para que exista sempre capital de giro acessível tanto para o custeio da operação da empresa, quanto para o investimento em melhorias.

No fluxo de caixa, devem ser registrados: todos os recebimentos; todos os pagamentos; previstos para o futuro, num período de pelo menos três meses.

Os benefícios do fluxo de caixa: o empreendedor terá uma visão do presente e do futuro da empresa, sendo assim o empreendedor pode antecipar algumas decisões importantes, como: redução de despesas sem comprometer o lucro, o planejamento dos investimentos, e outras medidas para que dificuldades financeiras possam ser evitadas ou minimizadas.

#### **Gestão de contas a pagar - receber:**

A importância da análise da gestão das contas a pagar e receber, é que quando são confrontadas o empresário sabe de forma clara, se terá dinheiro suficiente para

quitar as obrigações financeiras, e não precisará de uma ajuda externa, como um empréstimo por exemplo.

Contas a pagar geralmente demanda um cuidado maior ao se administrar, haja vista que é quantitativamente maior que contas a receber, isso em número de itens, não em valor monetário. Por exemplo: enquanto a receber temos venda de produtos e prestação de serviços; a pagar temos aluguel, fornecedores, luz, internet, tributos etc. Então, pode acontecer de as vendas estarem em um bom patamar, mas os gastos estarem em desequilíbrio ou ainda pior, vendas ruins e gastos exacerbados.

É essencial que no momento do planejamento sejam observadas todas as variáveis financeiras que são visíveis e também se não há variáveis que são invisíveis. É muito comum em finanças não se lembrar de tudo que irá gastar. Comumente são lembrados os custos mais recorrentes, ficando esquecidos aqueles custos que você somente irá lembrar no momento de desembolso.

É preciso dedicação para que tudo ocorra da maneira correta, o primeiro passo para entender como trabalhar com contas a pagar e receber é fazer seu controle. Registrar tudo que a sua empresa vai precisar pagar nos próximos dias e meses, caso possível programar-se para um ano ou seis meses. Quanto mais dados você conseguir controlar, melhor será para você enxergar o futuro.

Grande parte das empresas não controlam estas movimentações a longo prazo, ficando despreparadas com incerteza para com o futuro, tornando-se vítimas de turbulências e crises no cenário econômico e social, visto que não sabem por quanto tempo o seu negócio se mantém saudável caso ocorra uma diminuição no fluxo de seus clientes. Como grande exemplo disso temos a crise do coronavírus que expôs esta grande fragilidade precisando de medidas governamentais para socorrer o comércio e seus funcionários. (MP 936)

### **Capital de Giro:**

Um dos erros elementares das empresas é o de calcular de maneira errônea a necessidade de capital de giro. Seja por não estimá-lo de maneira precisa, seja por não

seguir à risca a sua administração na gestão do dia a dia. O capital de giro nada mais é do que a necessidade de financiamento para pagar seus fornecedores e funcionários até que consiga transformar seus produtos em caixa.

Seu cálculo se dá subtraindo o ativo circulante operacional do passivo circulante operacional, para simplificar, imaginemos a retirada do que chamamos de “financeiro” de ambas as contas – ativo e passivo, e o que sobra será o operacional, concluindo – que se relaciona com a operação da empresa.

Para exemplificar, desconsideraremos contas como obrigações tributárias, decisões e acordos judiciais e afins, e analisar contas de relevantes do balanço patrimonial como no ativo: contas a receber e estoque e no passivo: fornecedores e salários.

A necessidade de capital de giro, emerge pois, ao adquirir uma mercadoria, quase sempre a empresa tem um prazo para pagar, o mesmo acontece com os funcionários, trabalham primeiro, recebem depois e um prazo para vender seus produtos, quando o prazo para resgatar o dinheiro oriundo de vendas é maior do que o prazo para pagamentos de fornecedores, é preciso de algum capital que cubra essa diferença, ou seja, o capital de giro.

Pensando em refinar contas e despontar a competitividade do cliente em relação a seus concorrentes, a bem estar calcula de forma precisa essa necessidade e trabalhará, para treinar, orientar e conscientizar os funcionários dos clientes-empresas e respectivos funcionários.

### **Relatório Orçamentário**

Este relatório busca apresentar análises sobre o andamento futuro com vistas nos períodos passados do empreendimento, desenvolvendo previsão de receita, previsão de despesas e previsão de investimentos.

### **Previsão de Receita e Previsão de Despesa:**

A Bem Estar Consultoria e Gestão atuará junto ao seu cliente com umas das ferramentas de estratégias no setor financeiro, no caso, na previsão de receitas e despesas, muitos acreditam que não exista necessidade desse trabalho, por não serem grandes organizações, mas o diferencial hoje está nos detalhes.

A Bem Estar junto com seu cliente-empendedor fará um estudo do faturamento passado, apurará também os objetivos futuro, como por exemplo, onde a empresa quer chegar, quais tipos de cliente devemos focar, se o cliente pretende efetuar contratações futuras para ampliação do negócio, juntamente com informações externas de como estará a situação econômica, portanto, fará essa projeção da receita e despesa para facilitar a tarefa da administração da empresa.

Quando a empresa passa a fazer este processo facilita a tomada de decisões, porque ela estará com um monitoramento constante de suas receitas e despesas, medindo se aquelas estão maiores do que estas, evitando o desequilíbrio financeiro.

### **Previsão de investimentos:**

O investimento serve de apoio futuro para as empresas. Ajuda na gestão de planejamento de cenários e contra forças maiores que podem atingir a instituição.

A empresa é um organismo que sofre desgastes físicos, tecnológicos e humanos; existe portanto, uma demanda para que ocorram reparos. O uso desse investimento a princípio se perfaz de duas maneiras: de modo planejado ou de modo imposto pelas necessidades.

De modo planejado é quando o impulso de desembolso acontece de forma estratégica. Há disponibilidade de parte do valor investido para se cumprir um objetivo certo, exemplo: investimentos em equipamentos, reformas na estrutura, expansão de mercado, etc. Já o modo imposto pelas necessidades é quando de maneira irrecorrível acontece ou se encadeia uma situação na qual a empresa precisa desembolsar parte do montante investido, exemplo: pagar obrigações trabalhistas, manutenção imprevista, crise em algum setor, etc. De toda forma, mesmo que pareça uma situação desfavorável, a segunda citada, ainda é melhor do que recorrer à empréstimos.

Após entender o investimento nas empresas é importante saber como aportar recursos na empresa.

O perfil do empreendedor e a natureza do negócio podem se enquadrar em alguns tipos. Isso é relevante para considerar quais opções fazem sentido, evitando riscos desnecessários ou o mau aproveitamento dos recursos.

Quando a empresa tem grau mais competitivo e tolera melhor o risco, terá um perfil arrojado ou agressivo. Ao passo que, para as quais a segurança é mais importante e priorizam-na, serão denominadas conservadoras. Por fim, as instituições que possuírem tolerância intermediária ao risco, serão lembradas como moderadas. Salientando, que risco e retorno estão diretamente ligados. Quanto mais arriscado é o retorno do capital mais caro ele fica, por exemplo, um título do tesouro oferece baixo retorno, pois oferece um retorno certo - líquido - já outros investimentos como criptomoedas, ações, projeto de expansão, etc., tendem a ter retorno maior, haja vista os riscos mais preponderantes, e sua liquidez mais baixa.

Logo, é essencial preparar um planejamento estratégico. Ele é baseado na gestão financeira empresarial e auxilia a entender quais são as possibilidades e quais são as ameaças. Em seguida serão definidos os objetivos.

A meta é apontar as expectativas de retorno e estabelecer planos de ação em curto, médio e longo prazo. Assim, é viável reconhecer quais produtos fazem mais sentido na realidade do empreendimento.

É indispensável que se use ferramentas financeiras e fiscais para consolidar o planejamento de investimento. Pois somente com análises sobre o balanço patrimonial e em demonstrativos, fluxo de caixa etc., que se é possível determinar o valor que a empresa pode investir sem comprometer suas operações, por exemplo.

### **Relatório mercadológico**

Este relatório busca analisar como a empresa está atuando no mercado e a visão que seus clientes têm sobre ela, através de pontos como: Perfil de Cliente, Pesquisa de satisfação e sugestão e Treinamento e Motivação.



**Perfil de Cliente:**

Reconhecer o perfil do cliente ideal, ou o chamado ICP (Ideal Customer Profile) é essencial para nortear as ações de atração de leads e captação de clientes de qualquer empresa. Pois facilita muito o desenvolvimento das ações de vendas e Marketing. É preciso que trabalhemos bem esta parte do relatório, visto que o mesmo profissional pode estar trabalhando com diversos nichos no seu mercado não estar sendo assertivo. Peguemos o exemplo de um cirurgião dentista, é comum observar o mesmo profissional trabalhar com próteses dentárias e também com órtese – aparelho dentário. Todavia, até que ponto isso é viável? Há como desenvolver uma campanha de marketing com boa margem de conversão para ambos públicos e de maneira viável? muito provavelmente não.

É desta premissa, buscar o perfil ideal de clientes, que parte uma análise detalhada sobre o comportamento de cada cliente em relação ao negócio, para observar pontos como:

- O que comprou;
- Quanto comprou;
- Quanto gerou de faturamento;
- Qual o nível de energia gasto para atender o cliente;
- Seu time gosta de atender;
- Seu time atende bem;
- O cliente tem as expectativas satisfeitas ou superadas;
- Qual o tamanho da empresa;
- Quanto tempo ele é cliente da empresa;
- Com que frequência compra;
- Qual o orçamento mensal/anual que ele tem para gastar com o que você oferece?

Com essas informações em mãos é possível chegar ao perfil que melhor atende a produtividade da empresa: menor esforço para conversão, menor desgaste humano dos quadro de funcionários e maior retorno monetário.

Tendo claro qual é o seu ICP também é possível criar estratégias de comunicação que falem pelo meio de comunicação e a linguagem do público. Por exemplo: se jovem através de redes sociais modernas como Instagram ou Twitter, se for o público da terceira idade talvez o rádio, tudo dependendo do contexto.

Assim sendo, a construção da comunicação passa a ser mais sólida, formando um sistema de pertencimento no público, se bem trabalhado, o cliente passa a se sentir parte dessa estrutura, pois a linguagem é a que o atinge e lhe cativa.

### **Pesquisa de satisfação e sugestão:**

Como prestadora de serviço, a Bem Estar buscará superar a expectativa de seus clientes, entregando além de energia e motivação, métricas aplicadas e bem definidas, que se traduzirão em bem estar e maior lucratividade.

Para isso, fará uso de pesquisas para conhecer e reconhecer seus pontos fracos, fortes, oportunidades e ameaças. Isso significa, um reconhecimento maior no mercado ao qual está inserido e de seus stakeholders.

Muitas empresas não são capazes de reconhecer seus concorrentes e a disposição de seus clientes em gastas nestes outros estabelecimentos, pois não é tão óbvio que por exemplo, todo estabelecimento de estética: cabeleireiro, manicures, centros de depilação etc, são concorrentes de uma clínica odontológica.

É nesse cenário que a Bem Estar irá atuar, entendendo o comportamento dos clientes com pesquisas dedicadas de acordo com a estrutura percebida e fidelizando os perfis que mais se encaixarem com o rumo que a empresa cliente é alinhada.

Pode-se explicar sobre algumas pesquisas interessantes de se aplicar, como a SERVQUAL, Customer Effort Scoremas, Net Promoter Score e afins, vale salientar que tudo dependerá do contexto. Não há de se falar em aplicar uma pesquisa longa e por escrito a uma empresa cujo público seja os idosos.

### **Treinamento e Motivação:**

Nos dias atuais, um dos maiores desafios das organizações é a gestão de pessoas, as empresas precisam priorizar o investimento em seus funcionários, a fim de proporcionar qualidade de vida e conseqüentemente, o aumento na produção. Pensando nisso a Bem Estar, disponibiliza meios de treinamentos motivacionais onde é uma das grandes apostas das empresas, pois incentiva o crescimento profissional e promove o engajamento, trazendo resultados positivos para a empresa.

Para a execução de um treinamento motivacional é fundamental definir um público-alvo (área em que demanda por treinamento), elaborar um cronograma, estabelecer metas e objetivos.

O treinamento motivacional é baseado em pilares e metas futuras com foco em desenvolver os profissionais. O maior benefício é manter as pessoas motivadas e, desse modo, estimular o crescimento de potencial e aumentar a produtividade na empresa. Esse é o ponto que enxergamos, pois um colaborador desmotivado, pode não só prejudicar a si mas toda sua equipe e conseqüentemente empresa em um todo. É essencial que os gestores e funcionários estejam cientes dos objetivos a serem atingidos para alcançar o sucesso. Dessa forma buscamos mostrar onde possa haver possíveis erros, e treinar os colaboradores de forma que continuem motivados após o treinamento.

## **3.2 ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA**

É notório que o futuro é incerto, ainda mais quando se trata de instituições e empreendimentos, portanto, algumas medidas devem ser tomadas, uma delas é a visão estratégica chamada de “cenários”.

Chiavenato, desenvolve que cenários são “estudos do futuro para se construir diferentes imagens e visões alternativas favoráveis ou desfavoráveis do ambiente futuro de negócios e suas interligações”.

Como o próprio excerto relata, a construção de cenários não é algo concreto e certo de que se aconteça, é incerta; todavia, com bases nessas construções é possível prospectar propostas futuras para as crises.

No cenário atual, observa-se um aumento na demanda de observações na saúde, como cita o jornal do campus usp, também observamos esse comportamento em áreas como: emagrecimento em áreas de estética, odontologia estética, e a lista se estende.

Um dos grandes desafios dos gestores é saber vender seus serviços de maneira convincente e eficaz. Para ter sucesso não é preciso somente o domínio na área, mas sim convencer a todos com os diferenciais do seu trabalho.

Pensando em atender de maneira satisfatória a empresa buscará entre a justaposição de funcionários qualificados e profissionais eminentes no mercado para aqueles serão delegados a função de chefia e coordenação, já para esses, funções táticas que aperfeiçoaram suas capacidades pessoais buscando assim uma mescla de profissionais bem estabelecidos e profissionais dinâmicos e bem preparados para o futuro.

O quadro de funcionários será formado de maneira reduzida inicialmente, mas entendemos a importância da evolução e a abertura para expansão da empresa. De imediato formulamos a seguinte composição: dois consultores, um recepcionista, um auxiliar administrativo e um gerente geral.

Em suas campanhas de marketing e publicidade é onde pensamos em prospectar e criar conexões com o público, isso de modo amplo, gerando conteúdos em redes como: instagram, facebook, linkedin. Consequentemente, servindo de guia para entusiastas, estudantes e empreendedores, assim, fortalecendo a marca com base em seu alcance e pelo modo como ela é vista pelos seus stakeholders.

Outro ponto a ser trabalhado de forma assídua pela consultoria é sua relação com empresas periféricas que serão indicadas para trabalhos pontuais, como já citado no caso da assessoria jurídica, por exemplo. Em contrapartida também receber indicações dessas parceiras.

Por fim, formando a tríade das relações de mercado, apostamos na recomendação do nosso serviço feita por nossos clientes. Trabalharemos para que seja lembrada de forma subjetiva e que quando surja a necessidade de recomendação ela seja feita de maneira espontânea. Para conquistar esse nível de satisfação entregamos a solução da situação problema da forma mais pontual concebível e o mais importante que atenda de forma tácita o nível de cada cliente, seja financeiro, seja tecnológico ou até mesmo estrutural.

A Bem Estar Consultoria e Gestão para prospectar seus novos clientes, fará prática, por exemplo do cliente futuro, pois almeja mais que converter, conquistar. Os diferenciais desse modo são para observar a necessidade do futuro cliente: analisar os pontos fracos, traçar um perfil do futuro cliente, comparar os seus concorrentes. Após essa análise formulamos uma consultoria personalizada para apresentar no seu primeiro encontro com o futuro cliente. A consultoria financeira não é algo palpável, mas sim uma solução que precisa ser adaptada ao perfil e à necessidade do cliente, para que os resultados alcançados sejam satisfatórios.

A Bem Estar não só irá demonstrar conhecimento, mas principalmente, passar credibilidade a ponto do seu cliente comprar o seu serviço e seus valores. Para atingir esse objetivo, adotaremos medidas como: ser atencioso; ser dedicado; manter o contato visual; ter conhecimento total sobre o nosso serviço, a fim de esclarecer as possíveis dúvidas com confiança; apresentar um discurso agradável e seguro de que o serviço oferecido é a melhor opção disponível no mercado.

Dessa forma, para conquistar o cliente, o ideal é trazer a solução para a realidade da empresa, portanto, mostrando projeções, números e melhorias passíveis de serem atingidas dentro de um período específico de tempo.

Se tratando de relacionamento em seu processo de consultoria, terá como princípio construir uma relação sólida de mútua confiança com seu cliente, cada passo é direcionado e exposto em seus relatórios explanando sobre a resolução dos problemas. Seu objetivo é fazer com que o cliente aprenda a trabalhar de forma assertiva no futuro.

A consultoria entende que o aperfeiçoamento de empresa é um trabalho contínuo, ou seja, que demanda manutenção e aperfeiçoamento de seus métodos, isso implica que mesmo após a melhoria ser implementada ela sempre pode ser evoluída de maneira orgânica, como diz o método Kaizen. Realizado o projeto com os resultados esperados o cliente terá autonomia de atuação com direcionamento mitigado da consultoria, porém a Bem Estar deixará um canal de comunicação aberto assim tendo o contato direto com empresas que já utilizaram de seus serviços. Essa é uma maneira de atuação estratégica, visto que conseguirá contratar com este cliente no futuro e também fortalecer sua marca no mercado, pois preza por sua vinculação de imagem. Não é interessante para a consultoria ser vinculada a uma empresa que foi atendida, teve seu trabalho potencializado e após isso decaiu por falta de informação, é muito mais interessante sempre estar de maneira atuante em contato com os seus clientes e ser indicada por pares de seus contratantes.

Um dos princípios da Bem Estar é o foco no cliente, deste modo, para os clientes cujo o serviço oferecido não foi aceito, serão trabalhadas diferentes formas de abordagem de acordo com o fato gerador da não contratação. Isto é, para os clientes que demonstrarem interesse e não fecharem buscaremos conhecer os seus motivos, assim direcionando estratégias específicas para cada caso, por exemplo: para o cliente com falta de informação e conhecimento, encaminharemos sazonalmente e-mails personalizados com dicas práticas das rotinas administrativas, como a planilha de fluxo de caixa, dicas de divulgação, dicas de vendas e formas de automatização.

Entendemos que esse modo ativo de atuar deixa a empresa de forma evidente na visão de seus potenciais clientes e também demonstram uma preocupação individualizada com cada um deles, pois será planejado ser o mais direcionado possível trabalhando em cima de problemas reais dessas instituições. Esses problemas podem ser traçados por experiência naquele nicho de mercado ou por formulários postos, opcionalmente, a serem preenchidos por essas instituições.

### **3.2.1 A ESTRATÉGIA EMPRESARIAL**

A estratégia empresarial, é uma junção da estratégia, do planejamento, com a gestão de uma empresa, ela é ligada ao longo prazo. O gestor que usa a estratégia empresarial visa dar um norte para a empresa, consegue estabelecer um foco e plano de ação que toda a empresa pode seguir. Uma empresa sem administração estratégica pode até ter algum sucesso, mas estará exposta a riscos não calculados, que surgirão na caminhada.

A ideia da Bem Estar, será montar uma estratégia empresarial para os clientes-empreendedores, o olhar estará direcionado para o futuro e planejar a longo prazo tendo a missão de sua empresa como bússola. A missão da empresa é algo vital para entender seu presente, passado e futuro.

Um das estratégias da Bem estar Consultoria é ter por perto empresas periféricas e parceiras que possam cooperar ativamente na solução do problema da empresa contratante. Alguns problemas pedem a identificação e posteriormente uma solução refinada que somente um setor ou uma empresa especializada consegue solucionar, a título de exemplo, podemos citar: uma empresa que sofre com alto grau de inadimplência precisa identificar o motivo, este é o papel da Bem estar, contudo, para solução integral é preciso que se contrate uma empresa do setor jurídico.

Assim sendo, tomando como base no exemplo citado, vemos que a solução dessa problemática específica, demanda identificação da causa do problema: apurar se está vendendo para o nicho certo, a qualidade de venda, as formas de pagamento, bem como o prazo para o recebimento. Encontrado os fatores cabe ainda a consultoria propor medidas que levem ao bom funcionamento estrutural do seu cliente; Apontando perfis ideais de cliente, métodos de recebimento, prazos e afins, mas mesmo com essas medidas ainda falta a parte imediata da solução - a cobrança da inadimplência. É nesta parte que a Bem estar se diferencia, pois buscará manter uma base de cooperação entre outras empresas, como por exemplo, jurídico, porém não só: empresas do tipo contábeis, de softwares de gestão, de recrutamento e seleção, de manutenção estrutural.

Esta simbiose tem por objetivo solucionar de forma mais perfeita o problema do cliente e também ser indicada por essas empresas supracitadas.

### 3.2.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão, visão e valores são elementos fundamentais, esse conjunto é a identidade e propósito das organizações. É através dessa base que as instituições constroem o planejamento estratégico que direciona na tomada de decisões de modo a alcançar os resultados esperados. Em destaque especificamente sobre cada um desses conceitos:

**Missão:** É a finalidade da existência de uma organização, ou seja, reflete proposta de valor que diferencia das demais empresas.

**Visão:** É onde e quando a empresa quer chegar no futuro, ela inspira, mobiliza as pessoas fazendo-as enxergar o futuro e ser almejado.

**Valores:** Os valores são os princípios éticos, como queremos ser reconhecidos, eles regem ações e comportamentos de todo o coletivo da organização.

De modo geral o alicerce da missão e visão é construído com base nos valores bem estabelecidos.

#### **Exemplos de missão, visão e valores de algumas empresas:**

- **TRE- Tribunal Regional Eleitoral**

**Missão:** Garantir a legitimidade e a segurança contínua do processo eleitoral.

**Visão:** Ser reconhecido por sua atuação no combate à corrupção eleitoral e pelo desenvolvimento de ações educativas direcionadas à valorização do voto.

**Valores:** Credibilidade, imparcialidade, segurança, transparência, celeridade e responsabilidade.



- **IBAC-Indústria Brasileira de Alimentos e Chocolates LTDA - Cacau Show**

**Missão:** Proporcionar experiências memoráveis e excelência em produtos e serviços.

**Visão:** Ser a maior e melhor rede de chocolates finos do mundo.

**Valores:** Paixão por realizar, mais com menos e inovação.

- **Pandurata Alimentos LTDA - Bauducco**

**Missão:** Surpreender os consumidores com produtos diferenciados e de alta qualidade, elaborados com paixão, que contribuam para criar momentos de felicidade na vida das famílias.

**Visão:** Ser a principal marca de produtos forneados de valor agregado do Brasil.

**Valores:** Paixão: amamos e acreditamos no que fazemos.

Coragem: fazemos as coisas acontecerem, através da iniciativa e persistência para garantirmos os melhores resultados.

Qualidade e inovação: buscamos a diferenciação dos nossos produtos através da qualidade e inovação contínua, com foco no atendimento às expectativas dos nossos clientes e consumidores.

Pessoas e relações: investimos nas relações humanas, proporcionando um ambiente participativo, integrado e comprometido.

### **3.2.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES PARA O NOVO NEGÓCIO**

**Missão:** Prevenir, diagnosticar e curar empresas.

**Visão:** Existimos para nutrir empresas.

**Valores:** Parceria, inovação e criatividade.

## 4. CONCLUSÃO

A estruturação do projeto de abertura de empresas é algo que demanda, além de competências técnicas, muita criatividade e inovação. O ato de criar pressupõe um empreendimento de tempo e ideias que vão sendo escritas, moldadas e melhoradas continuamente. Este ato não se encerra ao fim do projeto, pois a criação é algo permanente e evolutivo, mesmo que não se manifeste de forma integral na vida da empresa a pontos que são melhorados e aperfeiçoados de acordo com a necessidade ou com surgimento de novas ideias ou oportunidades.

O projeto foi pensado e repensado ao longo de sua elaboração entendemos assim, que está apto para ser aplicado e conseqüentemente têm aberturas para sua expansão e melhoria. Há alguns pontos que ainda precisariam ser analiticamente pensados e desenvolvidos, como a estratégia de abrangência das mídias sociais.

Trabalhamos em pontos gerais nas principais áreas da empresa, relatórios, método de abordagem, tipo de comunicação dentre outros aspectos, acaba que as minúcias e pontos específicos não foram abordados de forma criteriosa, como a tributação. Mesmo assim conseguimos perceber que estas pequenas partes são de suma importância, concluímos, portanto, que exercitamos nossa mentalidade empreendedora de modo a dar vida a um novo empreendimento.

## REFERÊNCIAS

Abramge, Associação brasileira de Planos de Saúde, acesso 10 de jun às 20:06 disponível em:  
<https://www.abramge.com.br/portal/index.php/pt-BR/noticias-do-setor/437-expectativas-para-o-mercado-de-saude-brasileiro>

AMADO, Miguel (org.). Administração estratégica: o que é e a importância da missão. 2018. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/administracao-estrategica/>. Acesso em: 02 jun. 2021.

BLOG, Treasy. Planejamento estratégico, tático e operacional. Disponível em: [www.treasy.com.br/blog/planejamento-estrategico-tatico-e-operacional](http://www.treasy.com.br/blog/planejamento-estrategico-tatico-e-operacional). Acesso em: 26 maio 2021.

CONSULTORIA, Brandme. Planejamento de Precificação. Disponível em: <https://www.brandme.com.br/6-estrategias-precificacao#>. Acesso em: 30 mar. 21.

Código de Conduta Ética. Disponível em: <https://www.bauducco.com.br/wp-content/themes/auducco/pdfs/codigo-conduta-pandurata.pdf>. Acesso em: 21 maio 2021.

HONDANA, O que é treinamento motivacional, Março 29, 2019 Educação corporativa, gestão de pessoas, Acesso 24/05/2021 às 14:33.

MISSÃO, Visão e Valores do TRE-RN. Disponível em: Acesso 21 maio 2021..

Nosso propósito. Disponível em: <https://www.cacaushow.com.br/para-sua-empresa/institucional.html>. Acesso em: 28 maio 2021.

PC Preço Certo, O que é precificação de produtos, Junho 04, 2019 Acesso 21/05/2021 às 21:45 Disponível em: <https://conteudo.precocerto.co/precificacao/>

Precificação Entenda como calcular o preço de seu produto ou serviço, publicado por Débora Gomes, Postado 06/05/2019 acesso 25/05/2021 às 11:17 Disponível em: <https://sambatech.com/blog/insights/precificacao/>

Redução da Jornada de trabalho, acesso 25/05/2021 às 11:26 Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/guia-completo-da-reducao-de-jornada-e-salario-bem-2021>

ROVINA, Jackson. Missão, visão e valores: aprenda o que é e como construir na sua empresa. Sem Local: Euax Consulting, 2020. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2020/03/missao-visao-e-valores/>. Acesso em: 29 maio 2021.

SEBRAE. Fluxo de caixa: o que é e como implantar. o que é e como implantar. Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/fluxo-de-caixa-o-que-e-e-como-implantar,b29e438>. Acesso em: 27 maio 2021.

SEBRAE, Missão, visão e valores, Acesso 02 jun 2021 Disponível em [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME\\_Missao-Visao-Valores.PDF](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Missao-Visao-Valores.PDF)

SENIOR (São Paulo) (Ed.). Missão-visão-e-valores-de-uma-empresa. 2019. Disponível em: . Acesso em: 25 ago. 2019.

Valores, Acesso 02 jun às 08:36 Disponível em <https://www.dicionariofinanceiro.com/valores/>

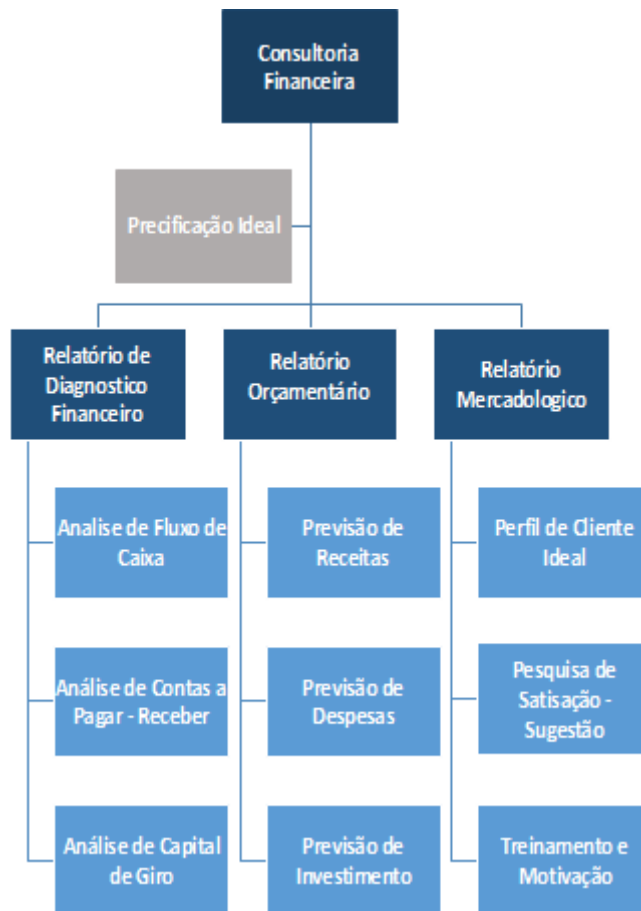
Vindi, mercado de estética, acesso 10 de jun, às 20:00, Disponível em <https://blog.vindi.com.br/mercado-de-estetica/>

# ANEXOS

Logomarca:



Distribuição dos relatórios:



Projeção 6 meses:

1º mês	Salários	R\$ 9.474,00
	Aluguel	R\$ 3.000,00
	Energia elétrica	R\$ 1.200,00
	Água	R\$ 300,00
	Telefone	R\$ 100,00
	Internet	R\$ 120,00
	Software	R\$ 350,00
	Marketing	R\$ 1.500,00
	Equipamentos	R\$ 25.100,00
	Carro	R\$ 40.000,00
	Insumos	R\$ 827,50
	Taxa de abertura de empresa	R\$ 1.050,00
	Instalações de Equipamentos	R\$ 2.510,00
	R\$ 85.531,50	

2º mês	Salários	R\$ 9.474,00
	Aluguel	R\$ 3.000,00
	Energia elétrica	R\$ 1.200,00
	Água	R\$ 300,00
	Telefone	R\$ 100,00
	Internet	R\$ 120,00
	Software	R\$ 350,00

	Marketing	R\$ 1.500,00
	Depreciação equipamentos	R\$ 1.255,00
	Depreciação Veículo	R\$ 666,67
		R\$ 17.965,67

3º mês	Salários	R\$ 9.474,00
	Aluguel	R\$ 3.000,00
	Energia elétrica	R\$ 1.200,00
	Água	R\$ 300,00
	Telefone	R\$ 100,00
	Internet	R\$ 120,00
	Software	R\$ 350,00
	Marketing	R\$ 1.575,00
	Depreciação equipamentos	R\$ 1.255,00
	Depreciação Veículo	R\$ 666,67
		R\$ 18.040,67

4º mês	Salários	R\$ 9.474,00
	Aluguel	R\$ 3.000,00
	Energia elétrica	R\$ 1.200,00
	Água	R\$ 300,00
	Telefone	R\$ 100,00
	Internet	R\$ 120,00



	Software	R\$ 350,00
	Marketing	R\$ 1.725,00
	Depreciação equipamentos	R\$ 1.255,00
	Depreciação Veículo	R\$ 666,67
		R\$ 18.190,67

5º mês	Salários	R\$ 9.474,00
	Aluguel	R\$ 3.000,00
	Energia elétrica	R\$ 1.200,00
	Água	R\$ 300,00
	Telefone	R\$ 100,00
	Internet	R\$ 120,00
	Software	R\$ 350,00
	Marketing	R\$ 1.875,00
	Depreciação equipamentos	R\$ 1.255,00
	Depreciação Veículo	R\$ 666,67
		R\$ 18.340,67

6° mês	Salários	R\$ 9.474,00
	Aluguel	R\$ 3.000,00
	Energia elétrica	R\$ 1.200,00
	Água	R\$ 300,00
	Telefone	R\$ 100,00
	Internet	R\$ 120,00
	Software	R\$ 350,00
	Marketing	R\$ 2.025,00
	Depreciação equipamentos	R\$ 1.255,00
	Depreciação Veículo	R\$ 666,67
	R\$ 18.490,67	