

Aquamarine

*Rayane Seabra Morais*¹

*Wyclef Ribeiro dos Santos*²

*Luiz Antônio de Carvalho Godinho*³

*Jailton de Souza*⁴

Recebido em: 07.07.2022

Aprovado em: 14.07.2022

Resumo: A Aquamarine é a maior e mais inovadora empresa no ramo de aquários e pets do Brasil, os produtos não são apenas aquários de 1mx1mx1m para peixes comuns que qualquer pessoa pode ter. O que a Aquamarine oferece, são aquários gigantes como por exemplo uma piscina aquário e/ou aquários planejados para qualquer lugar e ambiente que o cliente deseja. E os pets não são somente pequenos peixinhos que qualquer criança pode ter, são animais lindos e raros. São animais como polvo, águas-vivas, estrela do mar, lulas, cavalo marinho e/ou até mesmo um tubarão.

Palavras-chave: projeto; petshop; aquário; animais raros.

Aquamarine

Abstract: Aquamarine is the largest and most innovative company in the field of aquariums and pets in Brazil, the products are not just 1mx1mx1m aquariums for common fish that anyone can have. What Aquamarine offers are giant aquariums such as an aquarium pool and/or aquariums designed for any place and environment that the customer wants. And pets are not just small fish that any little child can have, they are beautiful and rare animals. They are animals such as octopus, jellyfish, starfish, squid, seahorse and/or even a shark.

Keywords: project; pet Shop; aquarium; rare animals.

¹ Discente do curso de Administração da Faculdade Minas Gerais - Famig

² Discente do curso de Administração da Faculdade Minas Gerais - Famig

³ Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (2016), Mestre em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (2004), especialização em Gestão Estratégica de Marketing pelo CEGE/UFMG (2001) e graduação em Comunicação Social.

⁴ Revisor. Bacharel em Psicologia, Criminólogo e Mestre em Administração. Experiência como docente em cursos superiores.

1 INTRODUÇÃO

O negócio da Aquamarine vai muito além de entregar aquários especiais e pets incomuns, o nosso negócio é elevar o nível dos clientes, é colocar seus clientes em um status maior do que eles já pertencem. Os produtos variam desde a consultoria inicial para a montagem do seu projeto, até a manutenção dos produtos adquiridos.

O diferencial além dos produtos incomuns, é que somos o tipo de empresa que entrega o serviço completo, tudo o que o cliente precisa relacionado a aquários de todos os tipos e tamanhos, pets lindos e diferenciados, ele encontra na Aquamarine.

O foco da Aquamarine é atingir essencialmente a alta classe da sociedade, o topo da pirâmide, homens e mulheres com alto poder de aquisição, não somente no estado de Minas Gerais, mas como também para todo Brasil, que estejam dispostos a ter um aquário sob medida e animais incomuns, um tanto que inovador e inusitado dentro da sua casa, empresa e/ou escritório.

Os produtos representarão um degrau acima para o cliente, elevará o seu status grandemente já que ter um tubarão em casa por exemplo, não é para qualquer um. Com as consultorias, o cliente passa um produto exclusivo, de acordo com a sua vontade e com o ambiente onde ele deseja implantar o aquário, algo único para ele e diferente de qualquer outra coisa.

O lucro esperado é bem alto, cerca de 45% a 60% por negócio fechado (sendo que nosso custo com matéria prima e mão de obra é cerca de 40% a 55% do valor do produto), levando em consideração que todas as parcerias já estão fechadas. E o mais importante, o lucro não acaba somente na entrega final do produto, ele se mantém indefinitivamente através de por exemplo das manutenções feitas nos aquários.

O prazo planejado para o retorno do investimento é de 2,5 anos como é demonstrado na página 40, mas o ponto de equilíbrio entre custos e receitas é praticamente imediato, de acordo com o planejamento feito pelos idealizadores, a partir do 12º cliente já se consegue ter o ponto de equilíbrio desejado.

1.1 Empreendedores e experiência profissional

Os empreendedores são jovens amigos, dispostos a encarar o mar de tubarões no mundo das empresas para alavancar a sua empresa no cenário brasileiro.

Rayane, desde o seu primeiro emprego sempre trabalhou na área administrativa onde adquiriu vasta experiência, o que a levou a fazer sua graduação na área, sempre dando seu melhor para atingir os objetivos propostos.

Wyclef trabalha desde os seus 16 anos, passou por empregos como auxiliar administrativo e ajudante de pedreiro. Sempre teve grandes ambições que incluíam a abertura da sua própria empresa e se mudar para um país da Europa.

Estudante de administração junto com sua amiga e sócia Rayane, sócio da sua própria empresa. Ambos são cheios de ambições e sonhos para o seu presente e futuro, mas além de sonhar, estão dispostos a sair da zona de conforto e trabalhar, entregando sempre além do seu melhor, tudo de si!

1.2 Dados do empreendimento

Razão Social: Aquamarine Produtos, Serviços e Manutenção LTDA

Nome Fantasia: Aquamarine

Localização: Belvedere - Belo Horizonte - Minas Gerais

1.3 Missão

A missão da Aquamarine é elevar o nível de seus clientes (ter uma tartaruga é como ter um Honda Civic do ano, mas ter um tubarão na piscina da sua casa é como ter um jatinho particular estacionado na sua garagem) e colocá-lo em um novo status entregando um produto inusitado, inovador e exclusivo para cada cliente, mas também é fazer com que o bem-estar do animal aquático seja impecável, como se ele estivesse vivendo sua vida no seu habitat natural mesmo.

1.4 Visão

Ser a maior empresa fornecedora de animais incomuns e de aquários diferenciados do Brasil.

1.5 Forma jurídica

A escolha por uma Sociedade Limitada foi por conta das suas principais vantagens dentro do mercado de negócios. A sociedade limitada exclui o patrimônio dos sócios contra possíveis problemas financeiros da sua empresa e principalmente, deixa as portas abertas para possíveis futuros novos sócios.

Outro motivo é que a distribuição dos lucros é bem mais simples e honesta, já que cada sócio recebe a quantidade de lucro de acordo com a sua participação no investimento inicial.

Para as gigantes ambições que possui a Aquamarine e seus sócios, não existe outra opção a não ser a Sociedade Limitada, a Aquamarine crescerá cada vez mais, então é por isso e por todas as outras menções feitas acima que foi escolhida a Sociedade Limitada.

1.6 Enquadramento tributário

O enquadramento tributário em que a Aquamarine fará participação é a do Lucro Presumido, o principal e óbvio motivo dessa escolha e a principal vantagem desse sistema tributário é de que os valores aumentam ou diminuem de acordo com o lucro registrado pela empresa.

1.7 Capital social

Inicialmente, existem somente dois sócios à frente da Aquamarine, Rayane Morais e Wyclef Ribeiro, que são as pessoas que tomam todas as decisões relacionadas à empresa.

Tabela 1 - Capital Social

	Nome do Sócio	Valor (R\$)	% de participação
Sócio 1	Rayane Morais	250 000	50%
Sócio 2	Wyclef Ribeiro	250 000	50%
	Total	500.000	100%

Fonte: Os Autores (2022)

1.8 Fonte de recursos

Os primeiros recursos financeiros para a abertura da empresa são o próprio capital investido pelos sócios de acordo com a sua participação da empresa inicialmente. A

intenção é de conseguirmos ao menos um novo sócio para complementar o valor necessário para o início dos trabalhos da Aquamarine.

2 ANÁLISE DE MERCADO

2.1 Clientes

O foco da Aquamarine é atingir essencialmente a alta classe da sociedade, o topo da pirâmide, homens e mulheres com alto poder aquisitivo, não somente no estado de Minas Gerais, mas como também para todo Brasil, que estejam dispostos a ter um aquário sob medida e animais incomuns, um tanto que inovador e inusitado dentro da sua casa, empresa e/ou escritório.

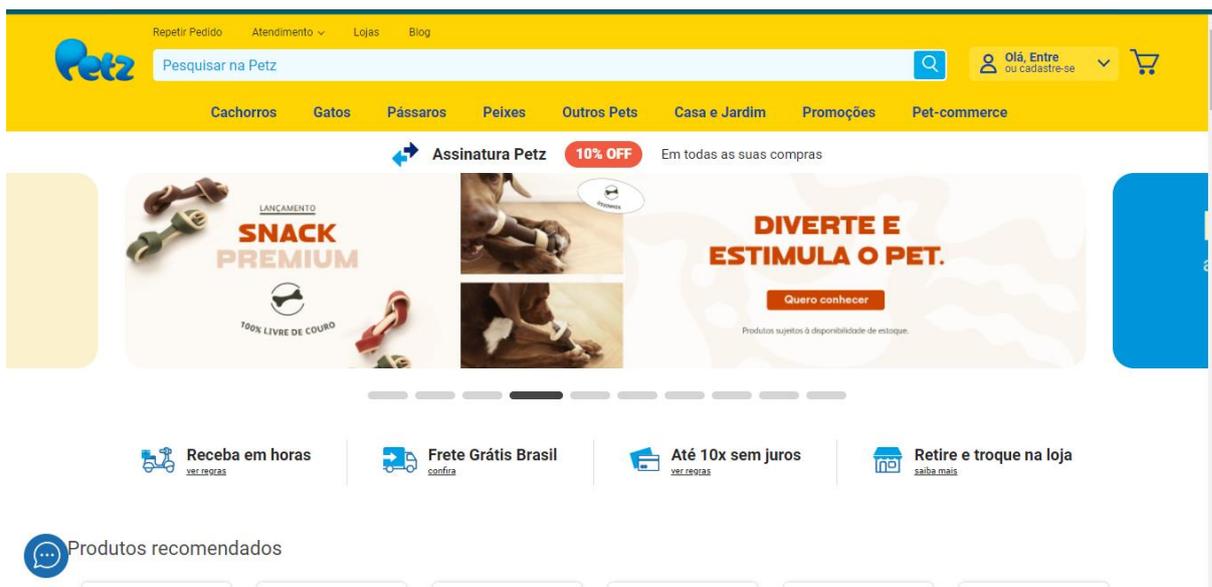
A empresa oferece um atendimento exclusivo e personalizado para cada cliente interessado nos produtos, fazendo assim com que cada cliente tenha o seu produto da sua forma, na medida que ele deseja e sempre com a alta qualidade que oferecemos. Assim que o cliente entrar em contato com a empresa, já começamos a trabalhar para entender qual o seu desejo, para que assim possamos traçar todos os detalhes necessários para fecharmos negócio, conseguindo informar desde o valor final até o prazo limite para a entrega total do seu produto.

2.2 Concorrentes

Produtos e serviços como este, de extrema qualidade, personalizados e original, poucos, ou quase ninguém no Brasil além da Aquamarine entrega. É evidente que se consiga empresas como a Petz, de acordo com a figura 1, e sites como o mercadolivres.com.br, de acordo com a figura 2, que entreguem aquários grandes ou pequenos, que ofereçam peixes comuns que qualquer um pode pescar num rio, mas, aquários personalizados, como uma piscina aquário, uma mesa aquário entre diversos outros de todos os tamanhos e sempre com extrema qualidade só encontra em nossas unidades. Animais incomuns como arraia, água-viva, polvo e até mesmo tubarão com procedências legais e sempre com notas fiscais, só a Aquamarine entrega.

Petz:

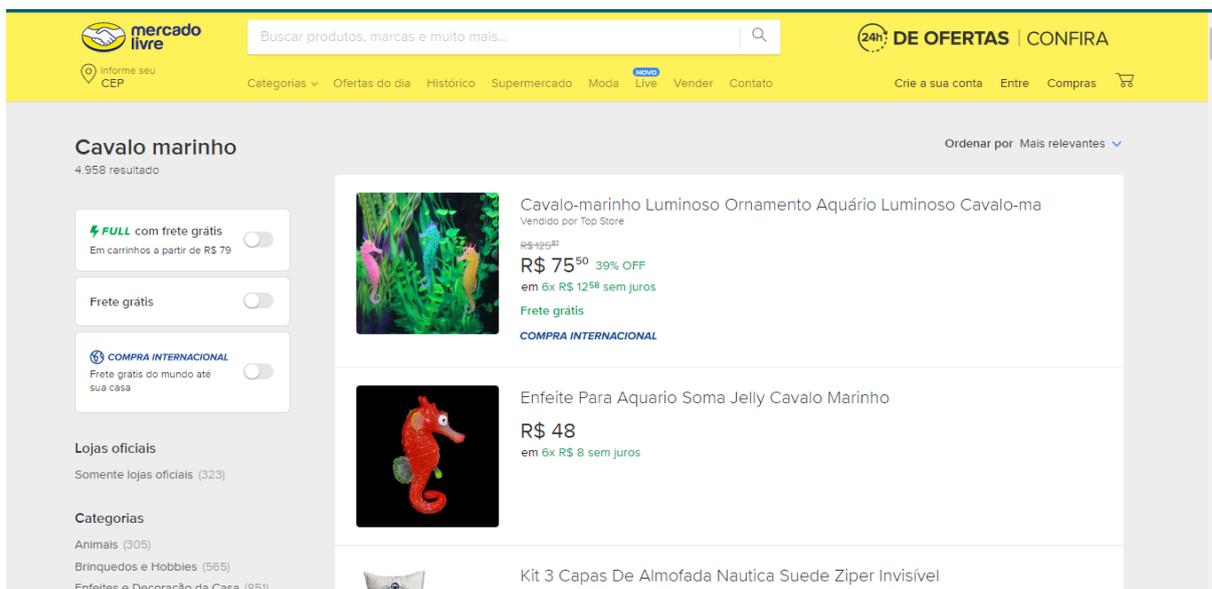
Figura 1 - Página concorrente 1



Fonte: <https://www.petz.com.br/> (Acesso em: 02 maio 2022)

Mercado Livre:

Figura 2 - Página concorrente 2



Fonte: <https://www.mercadolivre.com.br/> (Acesso em: 02 maio 2022)

2.3 Fornecedores

Para conseguirmos entregar tudo o que prometemos, contamos com parceiros internacionais como a empresa Glass Art que fica localizada nos Estados Unidos, que é o principal fornecedor de todos os tipos de materiais com vidros que usamos. Peças de pedras, enfeites, filtros e quaisquer outros materiais “secundários” são

produzidos por uma empresa que nós mesmos terceirizamos, também temos parceria com hospitais veterinários como o Hospital Veterinário São Francisco de Assis e o Life Hospital Veterinário que irão fazer todos os tipos de procedimentos médico necessário nos animais, desde uma simples consulta até uma cirurgia mais delicada.

Lembrando que não tiramos nenhum dos animais do seu habitat natural, todos nossos animais são criados desde sempre em cativeiro, assim, contribuímos para a redução do extrativismo, da caça ilegal e predatória e geramos conhecimentos e curiosidades sobre as espécies que oferecemos, evitando qualquer tipo de desconfiança para com nossos produtos e serviços.

Outros fornecedores muito importantes para a empresa, serão as empresas que nos oferecem os serviços de transporte, a Pancar Transportes que faz todas as viagens dentro do estado de Minas Gerais e a Alia Mudanças e Transportes que faz todas as viagens para o resto do Brasil. Ambas as empresas são sem dúvidas duas das melhores que temos no Brasil, empresas sérias e de total confiança.

3 PLANO DE MARKETING

3.1 Produtos e serviços

A Aquamarine será a única empresa que fornece para seu cliente tudo o que ele precisa, desde a venda de animais marinhos incomuns como: caranguejo, águas vivas, cavalos marinhos, polvo, tubarão, lula gigante, esponja harpa, dragão do mar. A implantação de aquários de todos os tamanhos, manutenção de serviços dos aquários, possui profissionais especializados diretamente na vida dos animais, veterinários disponíveis 24 horas por dia, visita técnica periodicamente para verificar como o animal está sendo cuidado, além de toda essa assistência também ofereceremos aulas de bons cuidados aos animais, cursos e treinamentos completos com foco em cada raça, para que o animal tenha todo cuidado necessário.

Os serviços e produtos são para todos os gostos, entregamos desde um aquário do seu desejo com uma belíssima tartaruga para sua filha, ou um lindo aquário personalizado de acordo com o ambiente desejado com lindas e brilhantes águas-

vivas, ou até mesmo um belíssimo e gigante aquário-piscina com um ou dois tubarões para a varanda da sua casa.

3.2 Preço

Por todos os produtos serem personalizados de acordo com o desejo do cliente e serem produtos de difícil acesso, os preços variam de cliente para cliente e também do animal que será escolhido, os aquários que oferecemos vão desde o mais simples por R\$8 000,00 até os mais modelados e planejados por R\$115 000,00.

Os animais variam por sua raça e idade, mas vai desde uma tartaruga filhote com o preço de R\$500,00 até um tubarão adulto com o valor de R\$15 000,00. Para os serviços de manutenção, que vão desde uma simples limpeza ou até mesmo a troca de uma peça importada quebrada, são cobrados um valor de R\$ 250,00 à R\$700,00. Para os serviços direcionados aos veterinários em horário comercial são cobrados R\$250,00 e para o horário integral são cobrados R\$400,00 por consulta. Ou também um pacote mensal no valor R\$1500,00 para todos os tipos de serviços.

O pacote de cursos e treinamentos que servem para o cliente aprender um pouco mais sobre a vida do animal, como ter o melhor cuidado, como fazer a melhor limpeza estão a um valor de R\$399,00. As visitas técnicas não serão cobradas, porque são realmente para verificar as condições do seu animal e como está sendo a experiência da compra.

Aceitaremos pagamentos via transferência, pix, cartão, cheque ou de alguma outra forma que poderá ser verificada na hora de fechar o negócio, e para que consigamos fechar o negócio, pedimos uma entrada de 30% do valor total na hora da assinatura dos contratos, 30% na montagem do seu aquário e o restante do pagamento ao fim da entrega completa.

Para conseguirmos fazer uma base de custos, dividimos nossos produtos e serviços em três classes: Animais, aquários e serviços.

A média de custos dos animais é de R\$ 3.875,00.

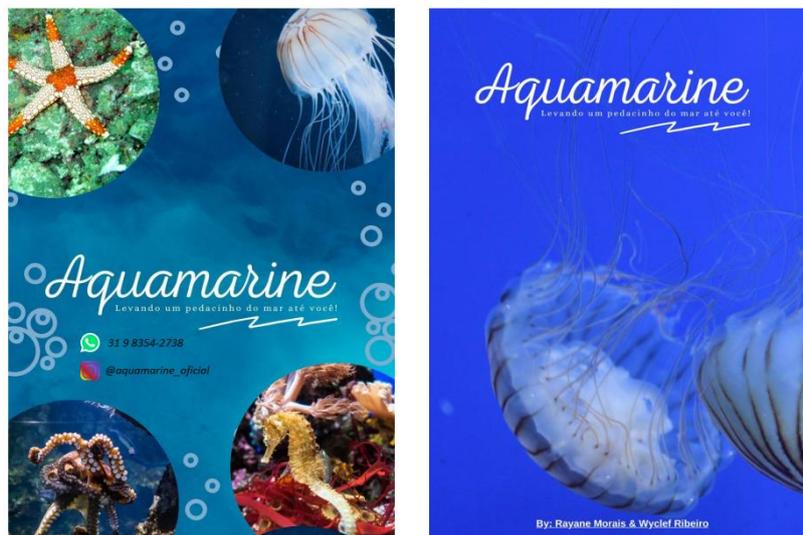
A média de custos dos aquários é de R\$ 30.750,00.

A média de custos dos nossos serviços é de R\$ 875,00.

3.3 Divulgação e promoção

O principal foco de divulgação, é onde iremos conseguir alcançar pessoas de todas as partes do país, a internet. Para que nossos futuros clientes nos conheçam melhor, teremos um site, páginas em redes sociais, cartilhas, de acordo com a figura 3 e 4, e nossa marca estampando alguns patrocínios. Após o real interesse das pessoas nos nossos serviços e produtos, iniciaremos uma consultoria mais aprofundada para entender o real desejo dos nossos clientes para que consigamos entregar o produto de acordo com o desejo do cliente.

Figura 3 - Cartilha frente e verso Aquamarine



Fonte: Os Autores (2022)

Figura 4 - Cartilha conteúdo Aquamarine

A Aquamarine é uma empresa que trabalha com aquários para animais marinhos incomuns, como por exemplo: caranguejo, águas-vivas, cavalos marinhos, polvo e vários outros!



Nós oferecemos o trabalho completo, que vai desde a venda de animais e implantações dos aquários até a manutenção dos serviços de aquários e aulas de bons cuidados aos animais!



Temos profissionais especializados na vida dos animais que oferecemos para os nossos clientes, além dos nossos serviços, como o de veterinários 24 horas por dia.



A nossa prioridade além de oferecer um serviço de extrema qualidade para nossos clientes, é fazer com que os animais tenham uma vida magnífica, fora isso, fazemos visita de tempos em tempos para verificar como ele está sendo cuidado!



Além de toda essa assistência pós-venda, também oferecemos cursos e treinamentos completos com foco em cada espécie, para que o animal tenha todo cuidado necessário para viver sua vida de forma esplêndida e mais natural possível!



Cuidamos sempre para que o bem-estar do seu animal aquático seja impecável. Idoneidade e transparência são os nossos principais valores.

Fonte: Os Autores (2022)

Todos nossos clientes terão direito a um presente que a própria Aquamarine dará a ele, esse presente pode variar entre uma aula de bons cuidados com os animais até um desconto em dinheiro, como tudo em nossa empresa, variando de acordo com cada cliente.

3.4 Distribuição e vendas

Nós teremos loja física, para que possamos receber nossos clientes e demonstrar presencialmente uma pequena parte da experiência que ele adquirirá, a arquitetura do projeto que ele escolheu e para poder apresentar projetos que já foram entregues, e até mesmo para a apresentação da sede da Aquamarine. Para clientes que moram longe da nossa sede temos nosso site e nossas mídias sociais que mostram todos os nossos produtos, serviços, nossa missão e visão que também são demonstrados na página 8.

As vendas poderão começar desde o nosso site, ou telefone (WhatsApp) ou presencial, lembrando que aconselhamos sempre que na hora de fechar/assinar o contrato, todos estejam em nossa sede para que não haja nenhuma dúvida, discordância ou qualquer outro tipo de ruído, mas, caso isso não possa acontecer, não será nenhum problema para o fechamento do acordo, pois disponibilizaremos também uma forma de assinatura eletrônica.

Para os clientes de outras cidades ou estados, faremos reuniões on-line para alinhar todos os desejos do cliente com o projeto que será entregue pela Aquamarine. Estaremos sempre dispostos a atender e tirar qualquer dúvida do cliente via e-mail, WhatsApp ou pelas reuniões on-line.

Para o transporte em direção a outros estados, serão usados os fretes aéreos, e para a capital da nossa sede e/ou cidades próximas é feita através de caminhões apropriados para este serviço delicado. Os aquários precisam ser manuseados com cuidado, por isso são embalados da maneira mais segura possível. Após a tampa retirada envolve-se em um plástico bolha e prende a fita adesiva, dentro colocam-se espumas, toalhas, jornais e papéis de embalagem. Após enrolados serão adicionados a uma caixa grande o suficiente para acomodar o aquário, selamos com um lacre de segurança e isolamos para que ele não se mova. Para os transportes dentro de Minas Gerais, temos como parceira a empresa Pancar transportes que é sem dúvida uma das melhores no seu ramo com veículos preparados para o transporte dos aquários. E para transportes para o resto do Brasil, contamos com a parceria com a empresa Alia Mudanças e Transportes que já está nesse ramo há mais de 15 anos.

3.5 Localização

Por enquanto, a Aquamarine possui sede apenas em Belo Horizonte, que é uma das cidades mais ricas do Brasil, mais exatamente localizada no bairro Belvedere. É uma grande loja com pequenas exposições que fazem com que o cliente sinta uma maior aproximação do seu desejo e dos nossos produtos. Mas esta não é a única forma de nos visitar, também é possível através do nosso site www.aquamarine.com.br e do nosso Instagram [@aquamarine_oficial](https://www.instagram.com/aquamarine_oficial), ambos que também conseguem te aproximar um pouco do que você mesmo deseja. Na sede atenderemos apenas com horário marcado, para que possamos entregar um melhor atendimento individual e exclusivo para nossos clientes.

4 PLANO ESTRATÉGICO

4.1 Análise de SWOT

A análise SWOT é uma técnica de planejamento estratégico que utilizamos para auxiliar a nossa organização a identificar as principais forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas à competição em negócios ou planejamento de projetos.

É através da Análise SWOT que descobrimos onde podemos aprimorar nossas forças, abraçar nossas oportunidades, acabar com nossas fraquezas e reduzir nossas ameaças.

Quadro 1 - Matriz SWOT

Fatores Internos	<p>S: Forças</p> <p>Única loja com esse tipo de produto e serviço</p> <p>Extrema qualidade</p> <p>Público-alvo é a menor parte da população (população classe alta)</p>	<p>W: Fraquezas</p> <p>Alto custo dos produtos</p> <p>Somente uma sede em todo o país</p>
Fatores Externos	<p>O: Oportunidades</p> <p>Demanda por pets incomuns</p> <p>Falta de fornecedores desse tipo de serviço no mercado brasileiro</p>	<p>T: Ameaças</p> <p>Desconfiança em ter certos animais em casa (um tubarão por exemplo)</p> <p>Novas regulamentações (Ibama)</p>

Fonte: Os Autores (2022)

De acordo com o quadro 1, nas nossas forças, temos os ideais que traçamos como essenciais para que consigamos fortalecer cada vez mais a nossa marca. E sempre entregaremos produtos e serviços com altíssima qualidade e fidelizando nossos clientes que vamos nos fortalecer no mercado, a fidelização dos clientes pode ocorrer através dos grupos de apoio para clientes, respostas rápidas para dúvidas e possíveis reclamações, resolução rápida dos problemas, visitas técnicas e brindes exclusivos para colecionar e recompensar a fidelidade

Nossas oportunidades são criadas sempre através da inovação, nossa empresa sempre será inovadora, por isso que sempre entregaremos algo novo para entregar

e oferecer, elevando cada vez mais os status de nossos clientes para outro nível. Trabalhando sempre para conseguir parcerias que venham somar conosco, para que consigamos expandir cada vez mais nossa marca por todo o país.

Nossas fraquezas são o alto custo de produção e o pequeno nicho de produtos e animais incomuns que teremos como clientes, mas isso não será um problema, já que é esse público mesmo que queremos atingir e ganhar confiança tendo sempre em mente a expansão das nossas sedes para todos outros estados do nosso país.

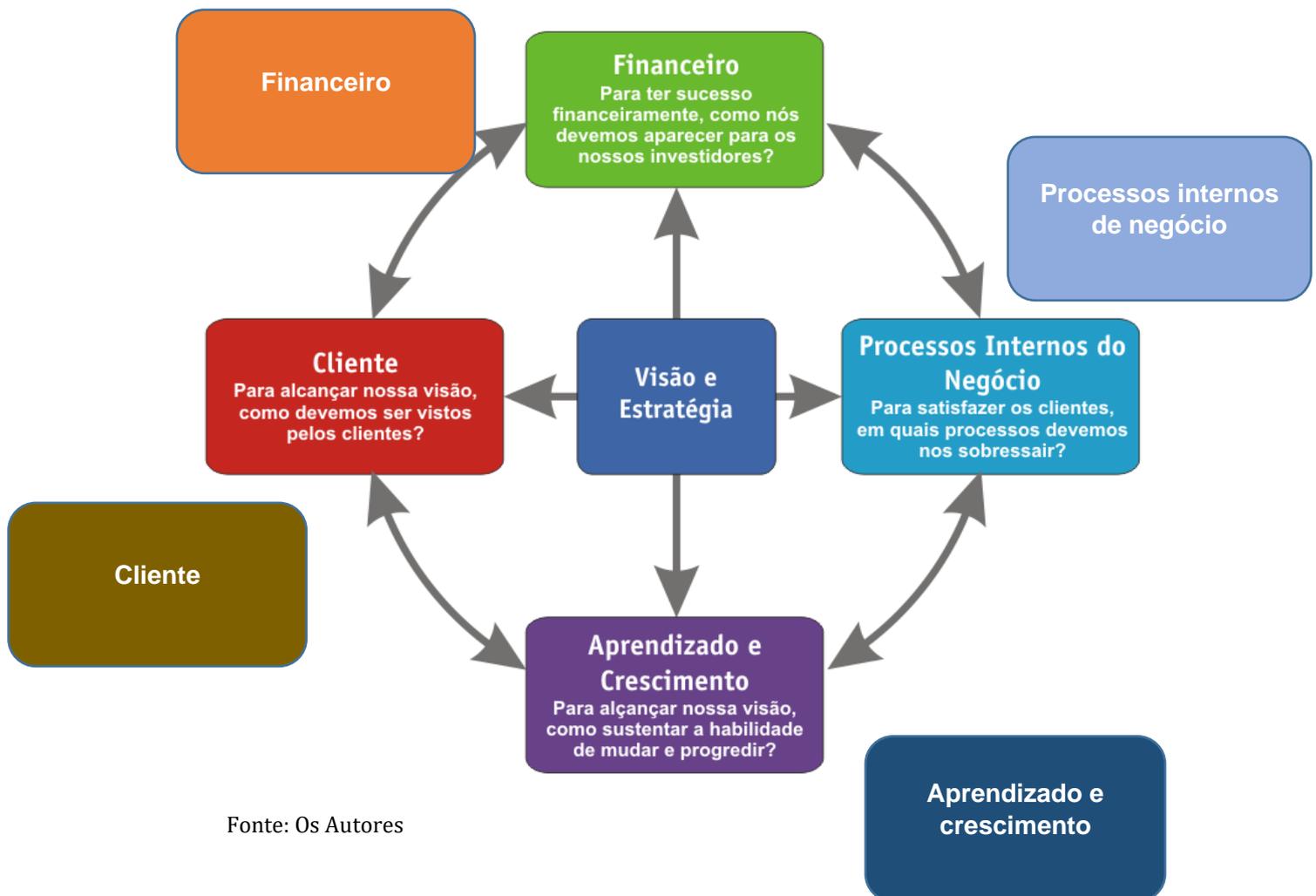
As ameaças de desconfiança de prováveis futuros clientes em ter animais tão diferentes iremos combater sempre trabalhando duro e com transparência para superar as expectativas de todos os clientes para que eles não tenham medo de investir na gente no meio de uma crise econômica, se alinhando sempre com as novas regulamentações que aparecem todos os dias para que nunca percamos nossa identidade.

Para combater qualquer tipo desconfiança, trabalharemos com a maior transparência possível, sempre deixando bem claro para todos os clientes que estamos trabalhando totalmente legalizados de acordo com as leis existente no estado ou país, mostrando sempre que somos uma empresa séria e que está sempre disposta a dar o exemplo de empresa parceira do estado.

4.2 BSC

BSC ou Indicadores Balanceados de desempenho é uma ferramenta que foi criada para auxiliar na gestão estratégica das empresas, serve para ajudar na análise de desempenho da companhia.

Figura 5 - BSC



Fonte: Os Autores

Financeiro: Para nosso sucesso financeiro, nos apresentaremos como uma empresa inovadora, como uma das poucas no Brasil no mundo com esse tipo de negócio, mostrando que nossa missão e visão não ficam apenas no papel, mas são sim transmitidas para cada cliente nosso.

Os indicadores financeiros: giro do ativo, margem líquida, retorno sobre o investimento/rentabilidade do ativo, retorno sobre o patrimônio/rentabilidade sobre o patrimônio líquido, margem operacional, ebitda, participação de capital de

terceiros, composição de endividamento, imobilização do patrimônio líquido, liquidez corrente, liquidez imediata, liquidez seca, liquidez geral, capital de giro, faturamento, lucro bruto, ponto de equilíbrio, payback e margem de lucro.

Processos internos do Negócio: A qualidade de nossos serviços e produtos é onde está nosso maior foco! É através disso que iremos alcançar cada vez mais pessoas e ter a confiança dos clientes logo no primeiro contato.

Os indicadores de processos internos são:

- Indicadores de capacidade: Que medem a quantidade de itens de operação por hora, dia, semana e mês, número total de atendimentos por dia, quantidade de clientes visitados por semana.
- Indicadores de produtividade: São os números de atendimentos efetuados por funcionários, por dia. Relação entre as saídas geradas por um trabalho e os recursos utilizados para isso.
- Indicadores de qualidade: É a relação com as saídas totais, tudo que foi produzido, e as saídas adequadas ao uso, isto é, sem defeitos ou inconformidades.
- Indicadores de eficiência: É a relação entre os resultados obtidos e os recursos empregados: fazer da melhor maneira utilizando a menor quantidade possível de recursos.
- Indicadores de eficácia: É a relação entre os resultados obtidos e os resultados pretendidos: fazer da melhor maneira, isto é: atingir os resultados esperados.
- Indicadores de lucratividade: É a relação percentual entre o lucro e as vendas totais.
- Indicadores de rentabilidade: É a relação percentual entre o lucro e o investimento feito na empresa.
- Indicadores de competitividade: É a relação da empresa com a concorrência.

- Indicadores de efetividade: É a conjunção da eficácia com a eficiência.
- Indicadores de valor: É a relação entre o valor percebido ao se receber algo (um produto, por exemplo) e o valor efetivamente despendido para a obtenção do que se recebeu.

Aprendizado e crescimento: A cada novo cliente, nós vamos trabalhar muito para aprender cada vez mais, para que assim consigamos entregar o que prometemos para todos eles, assim nosso crescimento é inevitável, crescendo a cada venda, sempre com o mesmo profissionalismo e com a mesma qualidade.

Os exemplos são: Satisfação com o trabalho, retenção e produtividade dos funcionários, reciclagem da força de trabalho, capacidade dos sistemas de informação, motivação, fortalecimento e alinhamento, sugestões apresentadas e implementadas, medidas de alinhamentos individual e organizacional e medidas de desempenho da equipe.

Cliente: Uma empresa séria, competente e profissional, é assim que nossos clientes nos conhecerão, é assim que eles apresentarão a Aquamarine para seus amigos e familiares, e é assim que nós vamos crescer cada vez mais.

Esses são os indicadores de clientes: Participação de mercado, número de clientes, clientes por empregado, captação de clientes, retenção de clientes, clientes perdidos, satisfação e lealdade, imagem da marca, lucro por cliente ou por segmento.

Nossos indicadores de desempenho, vide figura 5, só mostram que nós somos uma empresa responsável e em constante crescimento, mas sempre permanecendo original e sempre com o foco em entregar o melhor produto e serviço para nossos clientes.

5 PLANO OPERACIONAL

5.1 Layout

Nossa futura sede possuirá ampla estrutura, com salas exclusivas e com clima controlado para o atendimento individual de cada cliente, cada ambiente possui

decoreção inspirada na vida marinha para atizar a imaginação dos nossos futuros clientes e ajudá-los a montar seu projeto. A sede possui layouts que sempre remetem ao máximo o fundo do mar, com decoreção e ambiente que realmente te faz se sentir no mar. Nossas fachadas, de acordo com a figura 6, sempre totalmente pintadas de azul com nossa marca Aquamarine em preto no topo e logo embaixo a frase que define nosso trabalho.

Figura 5 - Fachada ilustrada Aquamarine



Fonte: Os Autores (2022)

O layout do site é branco e azul tendo como plano de fundo imagens do mar e os animais, vide figura 7, temos a aba de perguntas frequentes (FAQ), onde comprar, como comprar, formas de pagamento, e a aba de possibilidades onde se pode visualizar quais os animais estão disponíveis para venda.

Ilustração do site:

Figura 6 - Ilustração Site



Fonte: Os Autores (2022)

Na sede também encontraremos alguns aquários com animais para que os clientes já comecem a se sentir familiarizados com eles, teremos profissionais treinados e extremamente capacitados para o atendimento com todo tipo de cliente, inclusive em outras línguas.

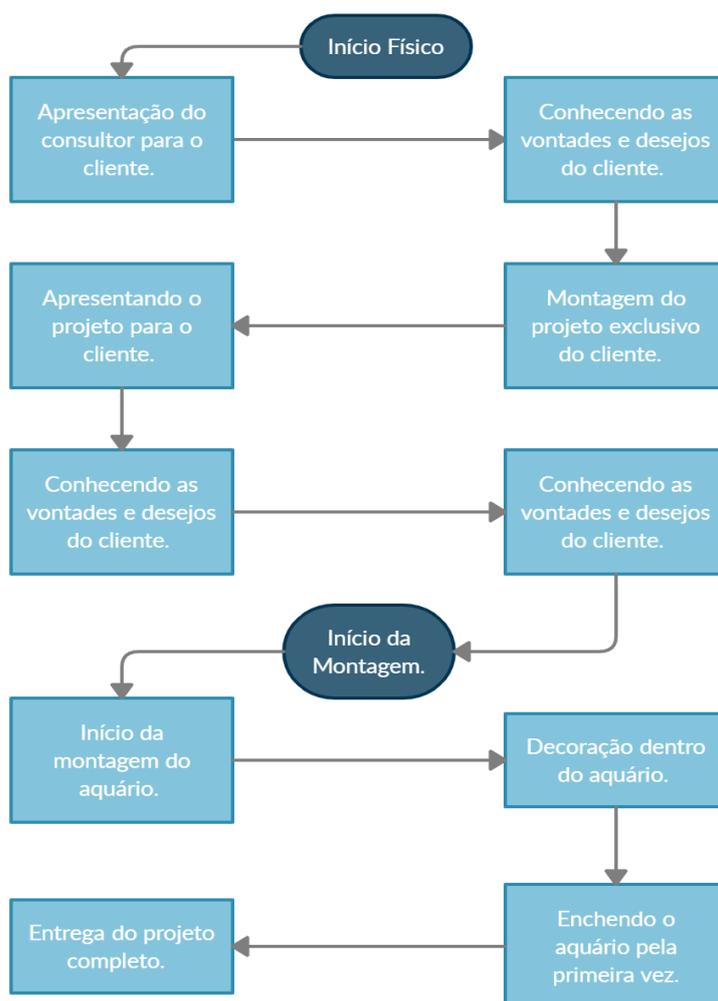
5.2 Capacidade produtiva

Difícilmente finalizaremos nossos serviços para dois ou mais clientes no mesmo dia, até porque nossos produtos são personalizados de acordo com cada comprador. Seja o tamanho do aquário, qual animal deseja e a estrutura que deve ser montada. Mas, ainda assim teremos equipes de mão de obra (montadores, profissionais de limpeza e outros funcionários) que trabalham por escala semanal. Na sede teremos profissionais o suficiente para atender cerca de 50 projetos simultaneamente, desde o primeiro contato com o cliente, que é a apresentação até a entrega final do produto.

5.3 Processos operacionais

Para que um cliente possa adquirir nossos produtos e serviços, o primeiro passo, de acordo com a figura 8, é entrar em contato com a sede, seja na loja física ou através do nosso site, Instagram e/ou aplicativo. Após o primeiro contato, serão apresentados a um de nossos consultores, que será o responsável pela montagem do seu projeto. É este consultor quem vai acompanhar do início até a entrega final do projeto.

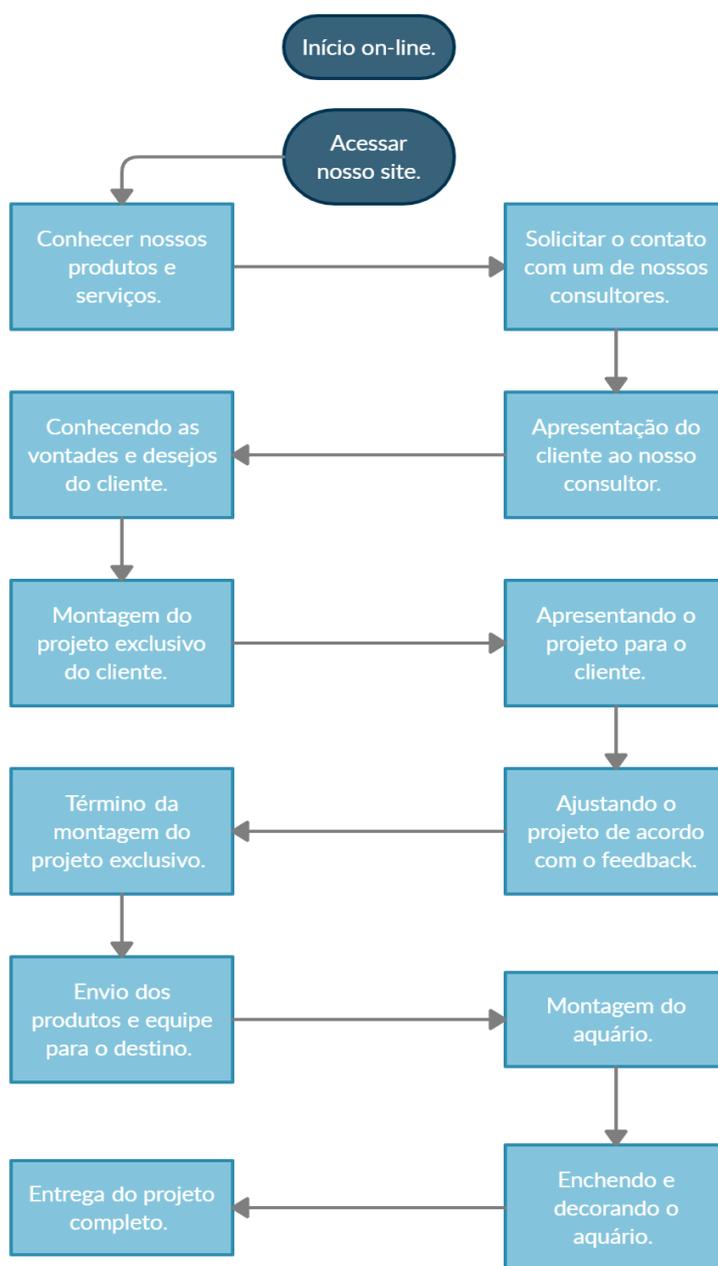
Figura 7 - Fluxograma Físico



Fonte: Os Autores (2022)

Para que um cliente possa adquirir nossos produtos e serviços de forma online, o primeiro passo, de acordo com a figura 9, é entrar em contato através do nosso site, Instagram e/ou aplicativo. Após o primeiro contato, serão apresentados a um de nossos consultores, que será o responsável pela montagem do seu projeto. É este consultor quem vai acompanhar do início até a entrega final do projeto.

Figura 8 - Fluxograma On-Line



Fonte: Os Autores (2022)

5.4 Plano de Pessoal

5.4.1 Atribuições dos sócios

Aquamarine possui dois sócios, Rayane Moraes e Wyclef Ribeiro, ambos são os criadores da ideia do negócio.

Rayane será a maior responsável pela parte logística, por organizar, implantar e monitorar cada fase dos processos que incluem por exemplo a etapa de negociação

com os fornecedores fora e dentro do Brasil, planejamento de produção, gestão de materiais e produção, gestão de armazenagem e estocagem, gestão de transporte, processamento de pedidos e atendimento ao cliente.

Já Wyclef é quem irá cuidar do pessoal da empresa, o que irá ajudar na criação dos projetos, acompanhar e participar das atividades do dia a dia do negócio, direcionar os passos da empresa por meio de planejamentos estratégicos, implementar ou modificar processos seja na empresa no geral ou nos setores, representar e se relaciona com o público externo.

Os dois sócios terão frequentemente contato direto com seus funcionários e clientes dentro da sede, mantendo sempre o nível de experiência alto, e sempre entregando o melhor da nossa empresa para todos.

5.4.2 Pessoal

Teremos cerca de 50 funcionários, não contando somente com os que trabalham dentro da nossa sede, mas também contando com os nossos veterinários que estão disponíveis 24 horas por dia.

Dentre alguns cargos que existem na Aquamarine, teremos cerca de: 6 consultores, 10 montadores, 7 veterinários entre comercial e plantonistas, 4 treinadores, 6 específicos para limpeza, 2 especializados em TI, 2 de marketing e 2 do financeiro.

Os consultores serão os responsáveis por conhecer o desejo do nosso cliente, entendendo e assim montando todo o projeto de acordo com as vontades de cada um deles.

Os montadores são os especialistas em aquários, eles serão responsáveis por fazê-los e montá-los, eles quem irão decidir qual vidro será necessário, quanta pressão existirá dentro do aquário, tudo relacionado diretamente com o aquário, é por conta dos montadores.

Os veterinários serão nossos funcionários especializados na vida marinha, profissionais que darão a assistência aos clientes em tudo relacionado à vida dos animais.

Os treinadores são professores que irão ensinar clientes a como cuidar do seu animal, irão ensinar sobre a alimentação, remédios e como limpar seu aquário de forma fácil e segura.

O quadro de funcionário da Aquamarine vai bem além dos exemplos citados acima, mas assim, vocês conseguem ter uma ótima ideia de como funciona a parte “pessoal” da nossa empresa.

6 PLANO FINANCEIRO

6.1 Investimento Inicial

O investimento inicial corresponde ao valor total necessário para abertura do negócio, é todo o valor que o empreendedor precisa ter para tirar o seu negócio do papel e transformar em realidade. Ou seja, quanto de recurso financeiro é preciso para que uma empresa comece efetivamente a operar. Para definir a quantia certa necessária do investimento inicial, diversos gastos precisam ser calculados como infraestrutura, treinamentos, marketing, produção e/ou compra de produtos e/ou serviços.

6.1.1 Investimentos Fixos

No geral, como mostra a tabela 2, os investimentos fixos correspondem a toda parte de infraestrutura para que o negócio funcione, nele estarão inclusos itens básicos que serão comprados para início das atividades, investimentos necessários para infraestrutura, espaço físico, máquinas e equipamentos, veículos, móveis e utensílios.

Tabela 2 – Investimentos fixos

Item	Descrição	Qto.	Vl. Uni.	Total
1	Balança de pesagem	5	R\$ 1.500	R\$ 7.500
2	Cadeiras	10	R\$ 150	R\$ 1.500
3	Computadores	5	R\$ 2.000	R\$ 10.000
4	Mesas	5	R\$ 300	R\$ 1.500
5	Suprimentos e Insumos	10	R\$ 2.000	R\$ 20.000
Total.				R\$ 40.500

Fonte: Os Autores (2022)

6.1.2 Investimentos pré-operacionais

Como pode-se ver na tabela 3, o custo fixo visa calcular os custos com aquisição de bens, já o investimento pré-operacional é o cálculo que vai avaliar quanto custa as ações para que a empresa inicie seu funcionamento. No investimento pré-operacional estarão inseridos valores referentes ao treinamento de funcionários, publicidade e a legalização da empresa.

Tabela 3 – Investimentos pré-operacionais

Item	Descrição	Valor
1	Legalização da empresa	R\$ 12.750,00
2	Publicidade	R\$ 4.600,00
3	Treinamento de funcionários	R\$ 788,00
Total.		R\$ 18.138,00

Fonte: Os Autores (2022)

6.1.3 Estoque Inicial

Estoque inicial é o valor de todo o estoque que a empresa tem no início do ano contábil. Ele caracteriza todos os produtos que uma empresa pode colocar para gerar receitas durante o ano contábil, como pode-se ver na tabela 4.

Tabela 4 – Estoques iniciais

Item	Descrição	Qto.	Vl. Uni.	Total
1	Suprimentos e insumos	10	R\$ 5.000	R\$ 50.000
Total.				R\$ 50.000

Fonte: Os Autores (2022)

6.1.4 Capital de Giro

Como demonstra a tabela 4, capital de giro é a quantia que precisa para operar, independentemente de ter lucros ou não e pode ser definido como o valor que custeia as despesas diárias, sendo o resultado da diferença entre dinheiro disponível e custo de contas.

Tabela 4 – Capital de Giro

Descrição de Despesas	Valor Mensal
Aluguel	R\$ 18.000
Salário dos Funcionários	R\$ 80.128
Comissões	R\$ 4.000

Conta de Água	R\$ 900
Conta de Luz	R\$ 1.400
Conta de Internet	R\$ 900
Renovação de Estoque	R\$ 9.000
Total.	R\$ 114.328

Fonte: Os Autores (2022)

O indicado é reservar 5% sobre o total do seu Capital de Giro. Usando o exemplo acima, se a empresa precisa de R\$ 59.200 mil para operar todos os meses, deve-se considerar um acréscimo de R\$ 2.960 como fundo de reserva. Assim, o valor final do Capital de Giro mensal será de R\$ 62.160.

6.1.5 Investimento Total e Fontes de Recursos

Aqui, será possível verificar todos os investimentos que serão necessários para o funcionamento da empresa nos primeiros anos, como demonstra a tabela 5.

Tabela 5 – Resumo dos investimentos

Item	Descrição	Valor
1	Investimentos fixos	R\$ 40.500
2	Investimentos pré-operacionais	R\$ 18.138,00
3	Estoques iniciais	R\$ 50.000
4	Capital de giro	R\$ 114.328
	Total.	R\$ 222.966

Fonte: Os Autores (2022)

Fonte de recursos é a origem ou a procedência dos recursos que devem ser gastos com uma determinada finalidade na empresa, como demonstra a tabela 6.

Tabela 6 – Fonte de recursos

Item	Fonte de recursos	Valor	%
1	Rayane Morais	250 000	49%
2	Wyclef Ribeiro	250 000	51%
	Total.		100%

Fonte: Os Autores (2022)

6.2 Gastos com Pessoal

Gasto com pessoal é a demonstração de funcionários (cargos e quantidades) que existirá na empresa, incluindo também os valores de salários, como demonstra a tabela 7.

Tabela 7 – Gastos com o pessoal

Item	Função	No. de empregados	Salário	Total
1	Consultores	6	R\$ 3.822	R\$ 22.932
2	Montadores	10	R\$ 1.845	R\$ 18.450
3	Veterinários	*Terceirizados	-	R\$ 13.000
4	Treinadores	4	R\$ 1.300	R\$ 5.200
5	Limpeza	6	R\$ 1.333	R\$ 7.988
6	T.I	2	R\$ 1.828	R\$ 3.656
7	Marketing	2	R\$ 1.814	R\$ 3.628
8	Financeiro	2	R\$ 2.637	R\$ 5.274
Total.				R\$ 80.128

Fonte: Os Autores (2022)

Encargos, provisões e despesas com pessoal mostram tudo o que será gasto com funcionários no ano inteiro, como demonstra a tabela 8.

Tabela 8 – Encargos, provisões e despesas com pessoal

Descrição	Mês 1	Mês 2	...	Mês 12	Total
Salário	\$ 80.128	\$ 80.128		\$ 80.128	\$961.536
Encargos sociais	-	-		-	-
Provisão de 13º	\$6.677,33	\$6.677,33		\$6.677,33	\$80.128
Provisão de férias	\$6.677,33	\$6.677,33		\$6.677,33	\$80.128
Subtotal					
Desp. Alimentação	\$4.807,68	\$4.807,68		\$4.807,68	\$57.692,16
Desp. Transporte	-	-		-	-
Total.	R\$ 1.182.484,16				

Fonte: Os Autores (2022)

6.3 Remuneração dos sócios

Existem duas formas de remunerar os sócios: o pró-labore e a distribuição de lucros. O pró-labore é a remuneração dos sócios que trabalham na empresa e correspondem ao salário de um administrador contratado para isso.

Tabela 9 – Remuneração dos sócios

Item	Sócio	Valor
1	Rayane Moraes	49%
2	Wyclef Ribeiro	51%
Total.		100%

Fonte: Os Autores (2022)

6.4 Projeção de despesas e custos

Conforme demonstrado na tabela 10, a projeção de despesas são todos os gastos que a empresa terá, tanto gasto com despesas quanto gasto com pessoal.

Tabela 10 – Projeção de despesas

Item	Gastos	Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
1	Despesas	-	567.600	624.360	686.796	755.475
2	Pessoal	-	1.182M	1.182M	1.182M	1.182M
Total.			1.7M	1.8M	1.8M	1.9M

Fonte: Os Autores (2022)

6.5 Custos dos produtos e serviços

Custo de produção e serviços são os valores médios que custarão os nossos produtos e serviços, conforme está sendo demonstrado na tabela 11.

Tabela 11 – Custos do produto ou serviço

Item	Descrição dos custos	Valor
1	Aquários	\$61.500
2	Animais	\$7.750
3	Manutenção	\$475
4	Veterinários	\$1.500
5	Cursos e Treinamentos	\$399
Total.		R\$71.624

Fonte: Os Autores (2022)

6.6 Previsão de vendas

A previsão de vendas é um cálculo feito a partir de um histórico de vendas e estimativas. Ela antecipa quanto serão as provisões futuras da empresa. Levando em consideração o modelo de negócios, o funil de vendas, a quantidade de novos clientes e o ticket médio. Os fatores externos, como a situação econômica em geral, mercado e a concorrência também podem ter alguma influência, sendo, imprevisíveis.

6.7 Impostos sobre o faturamento

Impostos sobre o faturamento é uma contribuição federal paga todo mês sobre o faturamento da instituição ou da folha de pagamento, podendo variar conforme a atividade exercida, conforme está sendo demonstrada na tabela 12.

Tabela 12 – Impostos sobre faturamento

Período	Faturamento	Alíquota	Imposto a pagar
Ano 0	1.12M	10,7%	R\$ 97.340,00
Ano 1	1.73M	10,7%	R\$ 162.610,00

Ano 2	1.81M	14,3%	R\$ 171.530,00
Ano 3	1.92M	14,3%	R\$ 187.260,00
Ano 4	2.1M	14,3%	R\$ 213.000,00
Total.			

Fonte: Os Autores (2022)

6.8 Projeções financeiras

A projeção financeira é uma das ferramentas mais importantes para um empreendedor ou gestor de empresas. É uma espécie de mapa do tesouro, uma guia obrigatória para qualquer pessoa que quer abrir ou administrar um negócio.

6.8.1 Fluxo de caixa

Conforme ilustra a tabela 13, o fluxo de caixa refere-se ao fluxo do dinheiro no caixa da empresa, ou seja, ao montante de caixa recolhido e gasto por uma empresa durante um período definido.

Tabela 13 – Fluxo de caixa

Descrição	Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Saldo inicial	-500.000	1.73M	1.81M	1.92M	2.1M
Vendas					
Total de vendas		1.73M	1.81M	1.92M	2.1M
Saídas					
Total de saídas (For.)		865.000	905.000	960.000	1.05M
Saldo não acumulado	-500.000	865.000	905.000	960.000	1.05M

Fonte: Os Autores (2022)

6.8.2 Projeção de Resultados

Como demonstra a tabela 14, projeção de resultados é o que demonstra todos os resultados esperados pela empresa, desde a entrada (vendas brutas) até o total que já está deduzido todos os valores.

Tabela 14 – Projeção de resultados

Descrição	Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Vendas brutas		1.73M	1.81M	1.92M	2.1M
(-) Deduções e abatimentos (1%)		17.300	18.100	19.200	21.000
(-) Comissão sobre vendas (4%)		69.200	72.400	76.800	84.000
(=) Vendas líquidas		1.643.5M	1.719.5M	1.824M	1.995M
(-) Custo de mercadorias vendidas (50%)		865.000	905.000	960.000	1.05M

(=) Lucro bruto operacional		778.500	814.500	864.000	945.000
(-) Despesas administrativas		567.600	624.360	686.796	755.475
(-) Depreciação					
(=) Lucro líquido operacional		210.900	190.140	177.204	189.525
Lucratividade (%)					
Rentabilidade (%)					
TOTAL	0	R\$ 210.900,00	R\$ 190.140,00	R\$ 177.204,00	R\$ 189.525,00

Fonte: Os Autores (2022)

6.9 Análise de investimento

A análise de investimento é o conjunto de técnicas utilizadas por um gestor ou investidor para determinar se alocar recursos em determinado projeto vale a pena ou não. Isso é feito sempre considerando os riscos de cada projeto e o custo de capital próprio e de terceiros utilizado no financiamento do empreendimento.

6.9.1 Valor Presente Líquido (VPL)

VPL ou Valor Presente Líquido é a fórmula econômica financeira capaz de determinar o valor presente de pagamentos futuros descontados a uma taxa de juros apropriada, menos o custo do investimento inicial, como demonstra a tabela 15.

Tabela 15 - VPL

Descrição	Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Saldo inicial	-500.000	210.900	190.140	177.204	189.525

TAXA DE 12,5% a.a

Fonte: Os Autores (2022)

VPL (Conforme Hp12c)

500 000 CHS G CFO

210 900 G CFJ

190 140 G CFJ

177 204 G CFJ

189 525 G CFJ

12,5 i

F NPV

VPL = R\$ 80.476,30**6.9.2 Prazo de retorno do investimento (PayBack)**

PB ou PayBack é o indicador que serve para demonstrar o tempo de retorno do investimento do projeto, conforme pode-se observar na tabela 16.

Tabela 16 - PayBack

Descrição	Ano 0	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Saldo inicial	-500.000	210.900	190.140	177.204	189.525
		-289.100	-98.960	78.244	

Fonte: Os Autores (2022)

$$PB = 98.960 / 177.204 + 2$$

$$PB = 2,55 \text{ anos}$$

PB = 2 anos, 6 meses e 15 dias**6.9.3 Taxa Interna de Retorno (TIR)**

A TIR ou Taxa interna de retorno é um cálculo que aponta o percentual de ganhos obtidos sobre um investimento que tem entradas e saídas financeiras.

TIR (Conforme Hp12c)

500 000 CHS G CFO

210 900 G CFJ

190 140 G CFJ

177 204 G CFJ

189 525 G CFJ

12,5 i

F IRR

TIR = 20,19% a.a

6.9.4 Ponto de Equilíbrio (PE)

O Ponto de equilíbrio ou PE demonstra o quanto é necessário vender para que as receitas se igualem aos custos.

$$PE = \text{Desp. Fix} / (\text{RB} - \text{CV} / \text{RB})$$

$$PE = 567.600 / (1.730.000 - 865.000 / 1.730.000)$$

$$PE = 567.600 / 0,5$$

PE = R\$ 1.135.200,00

6.9.5 Lucratividade

A Lucratividade ou IL é um indicador de eficiência operacional obtido sob a forma de valor percentual, que indica o ganho que a empresa consegue gerar sobre o trabalho que ela desenvolve.

$$IL = \text{VPL} + \text{Invest. Inic} / \text{Invest. Inic}$$

$$IL = 80.476,30 + 500\ 000 / 500\ 000$$

IL = 1,161

6.9.6 Rentabilidade

A Rentabilidade é um conceito da economia, que indica o grau de sucesso de determinado investimento econômico, calculado a partir do percentual de remuneração do capital investido na atividade.

$$R = \text{Média projeção de resultados} / \text{Investimento Inicial}$$

$$R = 191.942,25 / 500.000$$

R = 0,38 ou 38%

7 ELEVATOR PITCH

Somos a Aquamarine, uma empresa que trabalha com aquários e animais marinhos incomuns, oferecemos o trabalho completo desde a venda dos animais a implantação dos aquários até a manutenção de serviços, temos profissionais especializados e oferecemos além dos nossos serviços, veterinário 24h. Nossa prioridade é oferecer um serviço de qualidade e dar todo o suporte de assistência pós-venda, cursos e treinamentos com foco em cada espécie.

A Aquamarine surgiu com a ideia de entregar um produto inovador e completo para seus clientes, elevando o seu nível de status com um produto único e feito sob as medidas solicitadas pelo cliente. A Aquamarine irá entregar um produto completo que vai desde a consultoria para o início da montagem do projeto até a visita aos clientes para saber como está sendo a experiência de compra.

Com a Aquamarine, os clientes conseguirão algo exclusivo e que irá transformar o seu status. A Aquamarine irá entregar tudo de melhor sempre, e além de pensar não somente em entregar um ótimo produto para os clientes, também pensa na vida dos animais, por que fazemos de tudo para fazer com que os animais tenham a melhor e a vida mais próxima do natural possível.

8 BUSINESS MODEL CANVAS

O Canvas é um certo tipo de “mapa” da Aquamarine. Ele mostra cada detalhe mais importante dentro da empresa, desde a atividade chave até o segmento de clientes. É através do Canvas que podemos verificar os pontos fracos e os pontos fortes da empresa, é no Canvas que apresentamos de uma forma mais rasa nossos parceiros-chaves, recursos, canais, segmentos de clientes, relacionamento, atividade chave, recursos chaves, estrutura de custos e fontes de receitas.

Figura 9 - Canvas



Fonte: Os Autores (2022)

Nas parcerias-chave contamos com nossos seguros e fiéis fornecedores como por exemplo o Glass Art que é nosso parceiro internacional.

Nas atividades chave possuímos as licenças que basicamente são as vendas dos animais, as licenças são como se fossem notas fiscais demonstrando que são animais totalmente legais e que o cliente possui total direito de criá-lo. Também tem os aquários personalizados, que já como foi explicado anteriormente, são do tamanho e de acordo da preferência do cliente. Nos recursos chave existem os sócios que já colocaram capital direto dentro do projeto da *Aquamarine*, e os investidores que gostaram da ideia e estão dispostos a investir no projeto.

A proposta de valor transmite qual o verdadeiro significado da *Aquamarine* existir, que é fazer com que os animais tenham o melhor cuidado possível e que seu dono tenha algo inusitado e inovador para chamar de seu. O relacionamento deixa bem claro que cada cliente terá seu atendimento individual e exclusivo, para que assim ele possa ter maior atenção dos nossos consultores.

Os canais demonstram por onde nossos futuros clientes conseguem nos encontrar, que são nosso site, pelos nossos telefones e/ou pelo nosso Instagram oficial. No

segmento de clientes, deixamos bem claro quais são os clientes que desejamos alcançar, que são principalmente as pessoas com alto poder de compra e os amantes de aquários.

Na estrutura de custo, pode-se ver claramente os principais custos. Os insumos que são tudo aquilo que usamos para a produção dos produtos, os técnicos que são as pessoas que cuidarão de montar e fazer as assistências dos aquários, produtos especiais que são alguns produtos que clientes podem solicitar como um limpador de aquários customizados e têm os fiscais, que são as pessoas que farão o serviço de monitorar como estão os cuidados dos animais, se eles estão sendo bem cuidados ou não.

E por último as nossas fontes de receitas, que são as licenças que como foi explicado acima que basicamente é a venda do animal, tem também as manutenções dos serviços que pode ser utilizado quando por exemplo o aquário der algum problema e as vendas de aquários.

9 FEIRA DO EMPREENDEDOR

No dia 18/03 aconteceu a Feira do empreendedor na Famig, onde podemos apresentar a nossa empresa para uma grande quantidade de pessoas, entre elas alunos, professores e coordenadores de curso.

Para a apresentação da Aquamarine para as pessoas que estavam tendo o primeiro contato com a empresa, utilizamos 4 tipos de demonstração: um vídeo explicativo, um banner resumido, uma cartilha completa e a nossa voz.

Figura 10 - Estande feira do empreendedor



Fonte: Os Autores (2022)

O vídeo apresenta todos os detalhes da empresa de uma forma mais animada. Nele tinha detalhes como nossos serviços, nossos produtos, animais que oferecemos e até mesmo uma carta escrita por nossa persona falando como foi a sua experiência de compra com a Aquamarine.

Figura 11 - Qrcood vídeo Aquamarine



Fonte: Os Autores (2022)

O banner serviu para demonstrar em pequenas palavras e imagens e de forma resumida quais são nossos produtos e serviços, serve mais para aquela pessoa que está apressada, mas que batendo o olho ela já consegue perceber tranquilamente quais são as principais funções da Aquamarine.

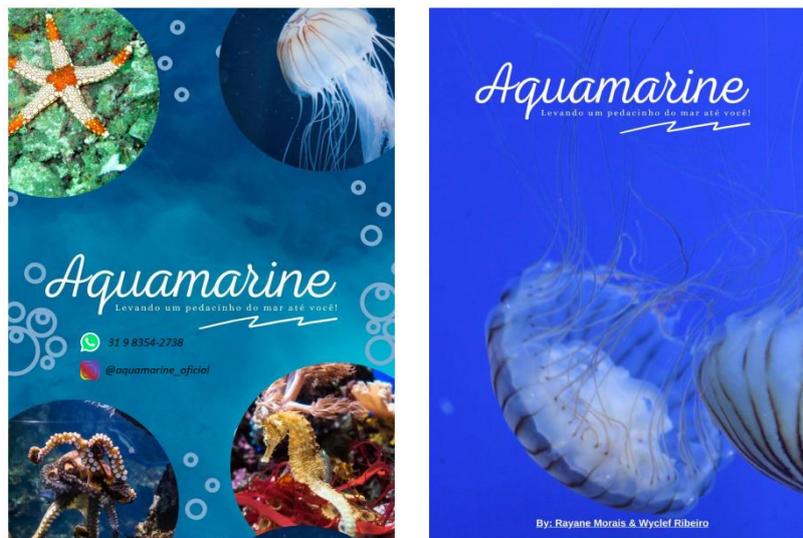
Figura 12 - Banner Aquamarine



Fonte: Os Autores (2022)

A cartilha serviu para aquela pessoa que se interessou, mas que infelizmente não estava com tempo para ver nosso vídeo ou até mesmo a nossa explicação. Mas como a cartilha estava completa com todas as informações sobre a empresa e principalmente nossos contatos, o cliente conseguiria entender completamente todos nossos serviços e produtos.

Figura 13 - Cartilha frente e verso



Fonte: Os Autores (2022)

Figura 14 - Cartilha conteúdo

A Aquamarine é uma empresa que trabalha com aquários para animais marinhos incomuns, como por exemplo: caranguejo, águas-vivas, cavalos marinhos, polvo e vários outros!



Nós oferecemos o trabalho completo, que vai desde a venda de animais e implantações dos aquários até a manutenção dos serviços de aquários e aulas de bons cuidados aos animais!



Temos profissionais especializados na vida dos animais que oferecemos para os nossos clientes, além dos nossos serviços, como o de veterinários 24 horas por dia.



A nossa prioridade além de oferecer um serviço de extrema qualidade para nossos clientes, é fazer com que os animais tenham uma vida magnífica, fora isso, fazemos visita de tempos em tempos para verificar como ele está sendo cuidado!



Além de toda essa assistência pós-venda, também oferecemos cursos e treinamentos completos com foco em cada espécie, para que o animal tenha todo cuidado necessário para viver sua vida de forma esplêndida e mais natural possível!



Cuidamos sempre para que o bem-estar do seu animal aquático seja impecável. Idoneidade e transparência são os nossos principais valores.

Fonte: Os Autores (2022)

E a nossa voz serviu para aquela pessoa que se interessou, que tinha tempo e que teve algumas dúvidas onde nós podemos tirá-las ali na hora mesmo. Serviu para detalharmos toda a nossa empresa e apresentar ponto por ponto para quem estava nos ouvindo.

Figura 15 - Explicação Aquamarine



Fonte: Os Autores (2022)

10 CONCLUSÃO

O trabalho desenvolvido teve como objetivo apresentar os principais pontos do negócio, assim como também dados do empreendimento, missão, visão e todas as demais informações necessárias de forma clara e objetiva para a abertura do negócio em questão.

A Aquamarine não se resume somente a venda de simples aquários e espécies incomuns, mas também tem o propósito de elevar o status de seus clientes entregando um produto inovador, exclusivo e de acordo com a vontade e características que melhor combinam com seus donos, tendo como diferencial a disponibilização de serviços completos, desde uma consultoria inicial para a apresentação do projeto e a escolha dos aquários, e até um suporte de treinamento de como criar e cuidar dos seus pets para que os animais estejam sob os cuidados de pessoas capacitadas e empenhadas em fazer com que ele tenha a melhor vida e mais próxima possível do seu natural.

Sendo assim, tudo o que o cliente precisar relacionado à Aquamarine, aos nossos produtos e serviços, à aquários de todos os tipos e tamanhos, pets lindos e diferenciados, manutenções e veterinários, ele encontra na Aquamarine.

Além de todas as vantagens que a Aquamarine entregará para seu cliente, é possível visualizar principalmente no capítulo 6 do trabalho, que analisa desde a projeção de custos até a projeção de resultados, que este é um projeto financeiramente viável, um projeto que tem grande perspectiva de crescimento por tudo o que foi citado e analisado por seus criadores.

Diante de todos os dados e informações contidas no decorrer do trabalho, a Aquamarine será o lugar onde o cliente poderá realizar o sonho de ter qualquer animal marinho incomum que desejar, e ter seu padrão de status elevado na sociedade e no meio com o qual se relaciona tendo um produto específico e realizado exatamente do seu jeito, da sua vontade.

REFERÊNCIAS

CAMARGO, Gabriel. Indicadores de desempenho: o que são, como definir e exemplos. *Rock content*, 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/indicadores-de-desempenho/>. Acesso em: 02 jul. 2022.

INDICADORES de capacidade: 5 exemplos e como usá-los para melhorar resultados. *Sólides*, 2022. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/indicadores-de-capacidade/>. Acesso em: 02 jul. 2022.

PARA ajudar as pessoas em todos os lugares a encontrar um emprego e uma empresa que amem. *Glassdoor*. Disponível em: <https://www.glassdoor.com.br/index.htm>. Acesso em: 02 jul. 2022.

SILVA, Douglas da. Veja os 15 principais indicadores de atendimento ao cliente. *Zendesk*, 2020. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/indicadores-atendimento-cliente/>. Acesso em: 02 jul. 2022.

VEYRAT, Pierre. Conheça 10 indicadores de desempenho de processos (KPI). *Venki*, 2015. Disponível em: <https://www.venki.com.br/blog/indicadores-de-desempenho-de-processos/>. Acesso em: 02 jul. 2022.