

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

Centro de Ciências Sociais e Aplicadas

**Mestrado Profissional de Administração  
do Desenvolvimento de Negócios**

**Estratégia para a criação de um projeto empreendedor: Consultoria  
Infra TI**

**Marcus Paulo Linares Rodrigues**

**São Paulo – SP**

**2018**

**Marcus Paulo Linares Rodrigues**

**Estratégia para a criação de um projeto empreendedor: Consultoria  
Infra TI**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Administração de Desenvolvimento de Negócios, para obtenção do título de Mestre em Administração do Desenvolvimento de Negócios do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

***Orientador: Prof. Dr. Adilson Caldeira***

**São Paulo – SP**

**2018**

R696e Rodrigues, Marcus Paulo Linares.

Estratégia para a criação de um projeto empreendedor : consultoria  
infra TI. / Marcus Paulo Linares Rodrigues.

40 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração do  
Desenvolvimento de negócios) – Universidade Presbiteriana Mackenzie,  
São Paulo, 2018.

Orientador: Dr. Adilson Caldeira

Bibliografia: f. 21-23.

1. Empreendedorismo. 2. Startup. 3. Consultoria. 4. Treinamento. 5.  
Infraestrutura TI. 6. Processos. 7. Tecnologia da informação. I.  
Caldeira, Adilson, *orientador*. II. Título.

CDD 658.11

Bibliotecário Responsável: Aline Amarante Pereira – CRB 8/ 9549

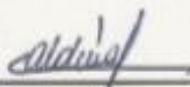
MARCUS PAULO LINARES RODRIGUES

ESTRATÉGIA PARA A CRIAÇÃO DE UM PROJETO EMPREENDEDOR:  
CONSULTORIA INFRA TI

Trabalho de Conclusão apresentado ao Mestrado Profissional em Administração do Desenvolvimento de Negócios da Universidade Presbiteriana Mackenzie, como requisito à obtenção de título de Mestre em Administração do Desenvolvimento de Negócios.

Aprovada em 15 de AGOSTO de 2018.

BANCA EXAMINADORA



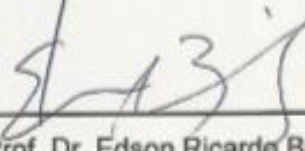
---

Prof. Dr. Adilson Caldeira  
Universidade Presbiteriana Mackenzie



---

Prof. Dr. Gilberto Perez  
Universidade Presbiteriana Mackenzie



---

Prof. Dr. Edson Ricardo Barbero  
FECAP - Fundação Álvares Penteado

Agradecimentos: a todos os professores do curso de Mestrado Profissional em Administração do Desenvolvimento de Negócios da Universidade Presbiteriana Mackenzie que puderam me dar uma visão diferenciada para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Aos meus familiares e amigos que me apoiaram na criação e aplicação deste projeto.

## RESUMO

O presente trabalho foi realizado com o objetivo de conceber o modelo de negócios de um projeto empreendedor dedicado a serviços de suporte, consultoria, informação e treinamento em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI). O escopo do negócio abrange processos e desenvolvimento de pessoas, ofertando um conjunto de serviços ao mercado corporativo que suprem soluções para a redução de custos, produtividade e desenvolvimento de competências pessoais e organizacionais. A análise dos cenários do ambiente e pesquisa realizada com potenciais clientes subsidiou a identificação da estrutura necessária ao negócio. Recorreu-se ao apoio de visões conceituais e experimentais encontradas em fontes bibliográficas, como forma de conferir validade à proposição apresentada. Com conhecimento de aspectos concernentes a um projeto empreendedor, compreendendo questões como a importância da inovação, as principais motivações e competências necessárias para empreender e os riscos, problemas e limitações comumente enfrentados, o que resultou na concepção de um modelo de negócios aplicável ao aproveitamento da oportunidade identificada, com a definição de aspectos estruturais demandados para tal. A partir das recomendações apresentadas efetuou-se o planejamento das ações a serem realizadas, com a indicação dos recursos envolvidos. Como o empreendimento já iniciou sua operação, algumas das ações propostas já foram efetivadas e outras seguem em execução. Dedicado à proposição de meios para o estabelecimento de condições favoráveis ao desenvolvimento e sustentabilidade de uma iniciativa empreendedora, o trabalho apresenta um exemplo passível de replicação em empresas que encontrem situação similar. Assim sendo, além dos benefícios diretos à saúde e prosperidade da empresa, as ações propostas tendem a influenciar o desenvolvimento da tecnologia de gestão, como agente de desenvolvimento socioeconômico da comunidade em que atua.

**Palavras-chave:** Tecnologia, Informação, Vendas, Estratégia e Empreendedorismo, Ação Social, Desenvolvimento de Líderes.

## **ABSTRACT**

The present work was carried out with the objective of designing the business model of an entrepreneurial project dedicated to support services, consulting, information and training in Information Technology (IT) infrastructure. The scope of the business encompasses processes and people development, offering a set of services to the corporate market that provide solutions for cost reduction, productivity and development of personal and organizational skills. The analysis of the scenarios of the environment and research carried out with potential clients subsidized the identification of the necessary structure for the business. We resorted to the support of conceptual and experimental views found in bibliographical sources, as a way of conferring validity to the presented proposal. With knowledge of aspects related to an entrepreneurial project, including issues such as the importance of innovation, the main motivations and competencies needed to undertake and the risks, problems and limitations commonly faced, which resulted in the design of a business model applicable to the use of the opportunity identified, with the definition of structural aspects demanded for it. From the recommendations presented, the planning of the actions to be carried out was carried out, indicating the resources involved. As the enterprise has already begun its operation, some of the proposed actions have already been carried out and others are still in execution. Dedicated to proposing ways to establish favorable conditions for the development and sustainability of an entrepreneurial initiative, the work presents an example that can be replicated in companies that find a similar situation. Thus, in addition to the direct benefits to health and prosperity of the company, the proposed actions tend to influence the development of management technology, as a socioeconomic development agent of the community in which it operates.

**Keywords:** Technology, Information, Sales, Strategy and Entrepreneurship, Social Action, Leadership Development.

## SUMÁRIO:

1. INTRODUÇÃO.....	01
2. CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA.....	03
2.1. A empresa, o negócio e o mercado.....	03
3. ENTENDIMENTO DA OPORTUNIDADE.....	04
3.1. Apoio ao processo e sua continuidade.....	05
4. DIAGNÓSTICO DA OPORTUNIDADE.....	05
4.1. Oportunidade tratada.....	06
4.2. Mapeamento da situação.....	06
4.3. Diagnóstico Estratégico.....	08
5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO PARA APROVEITAMENTO DAS OPORTUNIDADES.....	09
5.1 Alternativas para solução.....	09
5.2 Ganhos da Solução.....	11
5.3 Resultados já alcançados até maio de 2018.....	13
6. PLANO DE AÇÕES.....	15
6.1. Ações a serem implementadas: responsáveis e prazos.....	15
6.2. Orçamento: investimento e custos.....	15
6.3. Riscos existentes no equilíbrio entre despesa e receita.....	17
7. CONCLUSÕES, CONSIDERAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES FINAIS.....	18
8. REFERÊNCIAS E FONTES DE CONSULTAS.....	19



## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1. Plano de Ação.....	15
Quadro 2: Fluxo de Caixa.....	16

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Página Principal da Consultoria Infra TI na Internet .....	03
Figura 2: Modelo de Negócio.....	11

## **APÊNDICES**

APÊNDICE A: Perfil dos Entrevistados.....	23
APÊNDICE B: Questionário realizado com os funcionários para o mapeamento do cenário atual e entendimento dos processos atuais e infraestrutura de TI .....	28
APÊNDICE C: Alternativas de soluções voltadas a produtos e serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.....	29
APÊNDICE D: Quadro de Modelo de Negócios em escala maior.....	30

**ANEXOS:**

ANEXO A: Plataforma WEB - Projetos Sociais..... 31

## 1. INTRODUÇÃO

As transformações digitais em meio à quarta revolução industrial, que consolida a automatização dos processos operacionais, desafiam as empresas à atualização tecnológica contínua. O acompanhamento da evolução tecnológica não se restringe a equipamentos ou programas e sistemas dedicados à automação de processos, mas também ao desenvolvimento de competências nas pessoas que os executam.

As demandas resultantes expõem as companhias ao desafio de melhorarem processos e proverem meios para a adaptação da cultura organizacional de maneira a obter um comportamento favorável à inovação diante das tendências que estão por vir.

Grande parte das empresas tem a Tecnologia de Informação (TI) como recurso necessário para atingir seus objetivos de negócio. Em sua cadeia de valor, a gestão de TI representa uma atividade de apoio para a concretização das atividades-fim. Este projeto é motivado pela oportunidade decorrente desse cenário, em que se configura a demanda pela gestão da infraestrutura de TI que confira condições para a eficiência e eficácia do negócio sem requerer investimentos em uma estrutura própria.

No cenário atual, as informações são acessadas e compartilhadas em portais pela internet e com produtos configurados pela inteligência artificial, conectados a internet das coisas que proporcionam respostas rápidas por meio de um simples questionamento via reconhecimento de áudio, como, por exemplo, o produto da empresa Amazon chamado “Amazon Echo” (UOL NOTÍCIAS, 2017).

As próprias empresas que fazem negócios no mercado de Tecnologia da Informação se expõem a uma diversidade de condições que requerem o desenvolvimento de atividades bastante específicas, como ilustram recentes ocorrências relativas a riscos de operação. A Google reconhece o desafio enfrentado para realizar a gestão de inovações. Em 2017 teve que retirar centenas de produtos das lojas devido à incidência de vírus malware, que, se baixados pelo usuário, podem captar todas as senhas do smartphone e enviar automaticamente para um banco de dados, sem que o usuário perceba.

Para que se tenha uma ideia das proporções do mercado, a Google Play (loja da Google para venda e distribuição de aplicativos para smartphones Android) possuía um milhão de aplicativos disponíveis para download em 2017. A Google tem se preocupado cada vez mais com esses fatores

que podem gerar grandes transtornos a quem confia na plataforma de vendas dos aplicativos para o sistema Android. (CANALTECH, 2017)

Também existem problemas com a empresa Facebook. Seu Fundador e CEO, Mark Zuckerberg, pediu desculpas formais em 2018 depois de reconhecer que existiu o vazamento de informações de 87 milhões de seus usuários, tendo que depor por mais de cinco horas em uma audiência ao Senado dos Estados Unidos. (G1, 2018).

Exemplos como esses recomendam investimentos para mitigar prejuízos. Faz-se necessário o mapeamento total da infraestrutura de TI da empresa, dos processos atuais e de como as pessoas trabalham com as novas tecnologias. Os funcionários das empresas precisam estar familiarizados com essas novas tecnologias e com os processos que envolvem ferramentas que dependem de TI. Esse quadro é interpretado como uma oportunidade a ser explorada com a fundação da Consultoria Infra TI.

A partir de entrevistas realizadas com profissionais da área, realizou-se o mapeamento do cenário atual vislumbrado por tomadores de decisões estratégicas em empresas. Identificou-se, assim, os aspectos que são vistos como prioridades de melhorias a serem providenciadas nas empresas em que atuam.

Elaborou-se, assim, um projeto que contempla as opções existentes para transformar os processos internos, a infraestrutura de TI e o desenvolvimento dos funcionários para se adaptarem as inovações e, assim, atender ao propósito desejado pelo cliente.

O objetivo do trabalho foi conceber o modelo de negócios de um projeto empreendedor dedicado a serviços de suporte, consultoria, informação e treinamento em infraestrutura de TI. O escopo do negócio abrange processos e desenvolvimento de executivos, ofertando um conjunto de serviços ao mercado corporativo que suprem soluções para a redução de custos, produtividade e desenvolvimento de competências pessoais e organizacionais.

## 2. CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

### 2.1 A empresa, o negócio e o mercado

A empresa Consultoria Infra TI aproveitou a oportunidade existente de gerar sintonia entre processos e pessoas por meio da Tecnologia da Informação. Entendeu que o mercado de pequenas, médias e grandes empresas está buscando soluções compartilhadas e conectadas. Desta forma, a consultoria pôde envolver em um único pacote de serviços o diferencial de obter as melhores práticas em infraestrutura de TI, processos e desenvolvimento de pessoas. A Figura 1 apresenta uma reprodução da página principal disponibilizada na internet.

Figura 1. Página Principal da Consultoria Infra TI na Internet.



Fonte: CONSULTORIA INFRA TI (2018).

Como primeiro passo para a constituição do negócio, adotou-se, como diretrizes estratégicas os seguintes enunciados de Missão, Visão e Valores:

- **Missão:** Melhorar o ambiente operacional das empresas, desenvolvendo processos ágeis, reestruturação da Tecnologia da Informação e Desenvolvimento de Pessoas em suas carreiras pessoais e profissionais.
- **Visão:** Atuar para que executivos e empresas se adaptem as tendências do mercado.
- **Valores:** Excelência na prestação de serviços. (CONSULTORIA INFRA TI, 2018)

A estratégia da Consultoria Infra TI é se manter atualizada nas tendências que envolvem processos, tecnologias e o fator humano para que possa atender seus clientes no planejamento estratégico desenvolvido pela governança.

A Consultoria Infra TI. iniciou suas atividades em 2016 com o objetivo de prover serviços de consultoria no mercado de Infraestrutura de TI tendo a oportunidade de melhorar significativamente a produtividade no ambiente operacional dos seus clientes valendo-se, inicialmente, da vivência de seu fundador em empresas nacionais e multinacionais, que o estimulou a aplicar os conhecimentos adquiridos em pequenas, médias e grandes empresas.

Um estudo preliminar foi realizado com o objetivo de identificar os problemas no ambiente operacional das empresas, entender os principais fatores que impactavam diretamente os resultados desejados pela equipe de governança e, após análise, sugerir ações de melhorias para atender o propósito desejado pelo cliente.

### **3. ENTENDIMENTO DA OPORTUNIDADE**

Segundo Marcondes et al. (2017), oportunidade é aquela existente essencialmente no ambiente externo, que desencadeia a busca pela conquista e/ou a retenção de clientes. Nos tópicos seguintes, apresenta-se o detalhamento do método e o entendimento da oportunidade que inspirou este estudo. Os passos para se chegar à caracterização da oportunidade foram:

- Entender que as pequenas, médias e grandes empresas precisavam de ajuda em seus processos, infraestrutura de TI e no desenvolvimento de pessoas para gerar mais competitividade no mercado. Há uma oportunidade de trabalhar da melhor forma as estratégias dos custos de transação (WILLIAMSON, 1979), tornando os ambientes corporativos dessas empresas mais ágeis e obtendo mais receitas e lucratividade;
- Aproveitar os anos de conhecimento do fundador da consultoria em grandes empresas Nacionais e Multinacionais;
- Mapear os riscos existentes no ambiente corporativo: o mercado de Tecnologia da Informação está em constantes mudanças, fator que exige que as empresas e pessoas estejam cada vez mais atualizadas com as inovações que são apresentadas diariamente.
- Entender que as empresas querem aumentar seus lucros e reduzir seus custos operacionais, trabalhando de forma estratégica seus custos de transação (WILLIAMSON, 1979).



### **3.1 Apoio ao processo e sua continuidade**

Para compreender as oportunidades que se apresentavam para o negócio, promoveu-se um estudo com o apoio de fornecedores de Tecnologia da Informação que apresentaram as principais soluções em infraestrutura de TI com potencial de agregar valor para as empresas. Essas informações foram fundamentais para a estruturação da categorização de produtos e serviços que a Consultoria Infra TI. poderia oferecer aos seus clientes.

Originalmente, a Consultoria Infra TI. se limitava a oferta de produtos e serviços de infraestrutura de TI. Porém, novas oportunidades foram surgindo com a ampliação de possibilidades de melhorar os processos existentes nos clientes.

Com base nessa demanda, aprimorou-se a busca por conhecimento de métodos que possibilitaram ampliar o portfólio de soluções dedicadas a processos e coloca-los em sintonia com novas tecnologias adotadas pelos clientes.

Com o portfólio de produtos e serviços segmentado em Infraestrutura de TI e Processos, percebeu-se que existia a necessidade do compromisso das pessoas para que as novas implantações fossem seguidas com excelência.

Foi então que decidiu-se agregar aos negócios o treinamento em desenvolvimento de pessoas para que elas pudessem se adaptar às novas tendências do mercado. Muitos funcionários trabalhavam em uma zona de conforto com tecnologias antigas e processos lentos, o que justificou a proposição e oferta de um treinamento personalizado para a motivação e aceitação de mudanças.

A partir da ampliação do portfólio, as três frentes de negócios tiveram a sintonia que o mercado precisava para compor um serviço personalizado e com resultados rápidos para os clientes que desejavam melhorar seu ambiente corporativo, investindo em infraestrutura de TI, processos e desenvolvimento de pessoas ao mesmo tempo.

## **4. DIAGNÓSTICO DA OPORTUNIDADE**

Após entender o contexto e a realidade, partiu-se em busca de um diagnóstico que resultasse no conhecimento de diferentes aspectos envolvidos na constituição de um novo negócio da natureza do que se pretendeu propor.

Para esse diagnóstico, fez-se necessário compreender, com maior detalhamento, a oportunidade tratada e as conexões necessárias entre ela e a estrutura interna do negócio proposto. Também se recorreu ao apoio de visões conceituais e relatos de experiências encontrados em fontes

bibliográficas, como forma de conferir validade à proposição apresentada. Descrevem-se, nos tópicos seguintes, a oportunidade tratada e o mapeamento da situação.

#### **4.1 Oportunidade Tratada**

Na fase inicial do diagnóstico, recorreu-se ao conhecimento de aspectos concernentes a um projeto empreendedor, compreendendo questões como a importância da inovação, as principais motivações e competências necessárias para empreender, bem como aspectos relativos a riscos, problemas comumente enfrentados e limitações. Buscou-se, também, identificar os benefícios que uma iniciativa dessa natureza pode proporcionar ao empreendedor, para o mercado e para a comunidade.

A seguir, também recorrendo ao aporte teórico-conceitual, procurou-se delinear oportunidade tratada, conforme se apresenta:

Empreendedorismo: dados estatísticos do empreendedorismo no Brasil e no Mundo, o empreendedorismo e a inovação, motivações para empreender, personalidade/perfil do empreendedor, problemas que normalmente são enfrentados, limitações, benefícios para o empreendedor, para o mercado e para a comunidade.

O objeto do trabalho reside na exploração de uma oportunidade, com base no princípio de Marcondes et al. (2017), de que a finalidade do diagnóstico é encontrar as causas efetivas dos problemas ou as condições objetivas das oportunidades de mercado para os produtos e serviços das empresas.

#### **4.2 Mapeamento da situação**

O diagnóstico prosseguiu com o mapeamento da situação, recorrendo-se a informações coletadas junto a parceiros de negócio, para o qual se adotou como pessoas físicas ou jurídicas, de pequeno, médio e grande porte.

Procurou-se abordar os sujeitos que atuam nessas frentes de negócios, por meio de entrevista inicial feita presencialmente no ano de 2017, visando identificar se o que o cliente deseja está no portfólio de serviços que a Consultoria Infra TI pode oferecer.

Os 46 entrevistados são profissionais com poder de decisão nas empresas, começando pela coordenação, supervisão, gerência, chegando à diretoria e presidência. As funções, áreas e atividades realizadas pelos entrevistados constam no APÊNDICE A.

As entrevistas foram semiestruturadas, com a utilização de 17 questões, apresentadas no APÊNDICE B.

Uma vez identificada a demanda por serviços ainda não ofertados, mas dentro do escopo de conhecimento e atuação, apresentou-se uma proposta inicial, considerando a quantidade de horas a serem trabalhadas para atender a expectativa do cliente.

Para pessoas físicas, a Consultoria realiza treinamentos e sessões de *coaching* por meio da marca @MpLifeCoaching. Para as empresas, o pacote de serviços é oferecido pela marca Consultoria Infra TI. Com a aprovação da pessoa jurídica na proposta oferecida, inicia-se o trabalho local para mapeamento do cenário atual e identificação das oportunidades de melhorias.

Com essa pesquisa de opinião, foi possível conhecer o ponto de vista e as preferências dos entrevistados a respeito das necessidades de melhorias e a causa raiz dos maiores impactos operacionais, identificando falhas ou erros, descrevendo procedimentos, descobrindo tendências e aplicando sugestões para obterem como resultado mais produtividade no ambiente operacional e alta performance com os times envolvidos.

As respostas obtidas revelam que alguns funcionários entrevistados não pertencentes aos departamentos de Tecnologia da Informação possuem diferentes formações acadêmicas. Um ponto em comum é que em suas funções dependem muito da Tecnologia da Informação para darem andamento em seus processos e procedimentos, já que muitas atividades estão diretamente relacionadas a sistemas, internet e telefonia.

Pelo fato de não conhecerem sobre infraestrutura de TI, sistemas e suporte de Tecnologia da Informação, ficam dependentes da área do departamento de TI para resolverem seus problemas operacionais, impactando diretamente em sua produtividade cotidiana. Isso gera conflito entre as áreas que, por sua vez, deixam de produzir.

Em paralelo, as áreas são pressionadas para atingirem metas e isso torna o ambiente desgastante caso a infraestrutura, sistemas e suporte de Tecnologia da Informação não estejam funcionando corretamente. Com o ambiente de TI impactado, esses funcionários ficam limitados, gerando um conflito interno e se desgastando mentalmente (*stress*) por não conseguirem atingir seus objetivos e metas profissionais.

Foi possível interpretar como oportunidade o fato de que, com a orientação de uma consultoria especializada em Tecnologia da Informação, Processos e no Desenvolvimento de

Pessoas, as empresas poderão solucionar problemas por meio de ações mais ágeis, trazendo resultados rápidos e produtivos no ambiente corporativo.

### **4.3 Diagnóstico Estratégico**

Segundo Johnson, Scholes e Whittington (2012), entender um dos primeiros passos para o diagnóstico estratégico é identificar o impacto do ambiente externo sobre a estratégia, os recursos e competências da organização e as expectativas e influências dos *Stakeholders*.

Seguindo esta orientação, realizou-se uma análise SWOT como método para entender os pontos que caracterizam oportunidades, ameaças, forças e fraquezas fundamentais ao desenvolvimento de negócio da Consultoria Infra TI. Os resultados dessa análise foram:

#### **- Oportunidades:**

- Demanda por consultoria em infraestrutura de TI;
- Demanda por consultoria em processos;
- Demanda por treinamento personalizado para funcionários de pessoa jurídica e para pessoas físicas;
- Necessidade de desenvolvimento pessoal e profissional com a aplicação de técnicas desenvolvidas pela certificação em *personal e professional coaching*;
- Possibilidade de geração de *leads* por meio da rede social Instagram com a conquista de mais de dois mil e duzentos seguidores entre março e maio de 2018;
- Seguidores esses com potenciais oportunidades de geração de receita por meio de cursos rápidos via EAD sobre produtividade pessoal, produtividade profissional e gestão de projetos.

#### **- Ameaças:**

- Alta competitividade no mercado de Consultoria, Treinamentos e *Coaching*;
- Risco de cópia do modelo por concorrentes com maior capacidade de investimento;
- Necessidade de atualização constante com parceiros de alta credibilidade em tecnologias, processos e desenvolvimento de pessoas. Se um parceiro propuser uma solução ruim, existe a possibilidade de perder uma grande fatia do mercado por um case que não gerou sucesso.

#### **- Forças:**

- Conteúdos de Infraestrutura de TI em trinta e duas áreas da Tecnologia da Informação (apresentados no APÊNDICE C);

- Perfil didático para treinamentos no mercado de ensino e no mercado corporativo;
- Parcerias com fornecedores de Tecnologia da Informação;
- Aplicação de projetos sociais por meio de treinamentos corporativos;
- Certificado em *Personal e Professional Coaching* pela Sociedade Brasileira de *Coaching*;
- Ambiente compartilhado e conectado com as três frentes de negócios: Consultoria em Infraestrutura, Processos e Desenvolvimento de Pessoas;
- Influência entre clientes e fornecedores;

**- Fraquezas:**

- Baixo capital para investimentos que possam acelerar o negócio;
- A Consultoria atua com um funcionário, gerando um risco que está sendo calculado com o objetivo de redução de custos operacionais. A contratação de uma equipe será realizada quando existir o capital necessário.
- Sem capital para investimentos em espaço e equipes;

Com base nesses aspectos e na situação identificada nas entrevistas, desenvolveu-se uma proposta de intervenção para adequar a capacidade estratégica da empresa para o aproveitamento das oportunidades identificadas.

## **5. PROPOSTA DE SOLUÇÃO PARA O APROVEITAMENTO DAS OPORTUNIDADES**

Para que as oportunidades identificadas e descritas anteriormente sejam aproveitadas e materializadas sob a forma de negócio, optou-se pela proposição da criação de uma consultoria que possui um pacote de serviço personalizado com três frentes de negócios: infraestrutura de TI, processos e desenvolvimento de pessoas. O cliente terá resultados atraentes com a contratação de um único plano para os três serviços.

De forma ágil, as sugestões de melhorias são sugeridas para que o cliente possa reconhecer rapidamente a evolução do seu ambiente corporativo. Essa ação estratégica da consultoria traz uma vantagem competitiva no mercado corporativo.

### **5.1 Alternativas para solução**

A Consultoria Infra TI aborda os seguintes tópicos durante a sua oferta de serviço:

- Mapeamento do cenário atual junto aos donos das empresas;
- Mapeamento do cenário atual junto aos funcionários de diferentes setores das empresas;
- Identificação dos processos atuais e as oportunidades de melhorias entre eles;
- Identificação das Tecnologias existentes e as oportunidades de melhorias existentes;

- Identificação dos perfis dos funcionários, quem está produzindo com alta performance e quem está precisando de desenvolvimento e motivação;
- Reestruturação em Tecnologias, Processos e Desenvolvimento de Pessoas;
- Atendimento de objetivos claros previamente identificados pelo corpo diretivo das empresas, seguindo o propósito desejado;
- Aplicação de treinamentos corporativos voltados à produtividade pessoal e profissional;
- Aplicação de disciplinas voltadas à gestão estratégica de vendas e gestão estratégica de negócios com o apoio da Tecnologia da Informação em universidades com cunho social;
- Aplicação de palestras em empresas e universidades;
- Aplicação de sessões de *Personal e Professional Coaching*;
- Aplicação de Cursos EAD (Ensino a Distância);
- Vendas de produtos voltados ao tema de empreendedorismo;

Com a qualidade dos serviços prestados, existe a oportunidade de crescimento da Consultoria Infra TI, sabendo que a qualidade não é apenas um *slogan* revigorante, mas a maneira mais lucrativa de gerir um negócio, conforme afirmam Reichheld e Sasser (1990)

Com base nesses elementos, constituiu-se o modelo de negócio apresentado na Figura 2, seguindo a proposta metodológica de Osterwalder e Pigneur (2010).

Figura 2: Modelo de Negócios



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Osterwalder e Pigneur (2010).

## 5.2 Ganhos com a Solução

Com base nos pressupostos considerados e apresentados anteriormente, elaborou-se, para a empresa, o modelo de negócios apresentado na Figura 2 e reproduzido, em maior escala, no APÊNDICE A.

No modelo de negócio concebido, o mercado de trabalho está segmentado nos nichos de educação, inovação em tecnologia e processos, empresas de pequeno, médio e grande porte, treinamentos corporativos, varejo – produtos de empreendedorismo – e *Coaching* para desenvolvimento de pessoas em seus desenvolvimentos pessoais e profissionais. A seguir, apresenta-se um detalhamento dos valores agregados e as fontes de receitas dos respectivos nichos de mercado:

- **Educação:** a atuação está diretamente relacionada à fonte de renda por meio de aulas aplicadas com o desenvolvimento de pessoas em suas carreiras profissionais e pessoais, adicionando conteúdos voltados à gestão estratégica de vendas, planejamento e gestão de projetos, atualização da tecnologia da informação e processos com metodologias ágeis.

- **Inovação de tecnologia:** neste cenário estão presentes os parceiros fornecedores de produtos e serviços de Tecnologia da Informação. Esses fornecedores são responsáveis por manter a Consultoria Infra TI atualizada com as mais eficazes soluções do mercado para que possam estudar e aplicar da melhor forma os projetos que estão sendo trabalhados junto aos clientes. A fonte de receita é proporcionada por contratos de parcerias junto a esses fornecedores. As soluções podem ser visualizadas de forma detalhada com a descrição dos produtos e serviços de Tecnologia da Informação no APÊNDICE C.

- **Pequenas, Médias e Grandes Empresas:** A fonte de renda está relacionada a um contrato de prestação de serviços de consultorias com o pacote que envolve a melhoria na infraestrutura de TI, melhoria em processos e desenvolvimento de funcionários. Existe também a oportunidade de desenvolvimento de operações estratégicas onde a consultoria enxerga oportunidades entre empresas que podem gerar grandes resultados, por meio da influência na apresentação dos donos e desenvolvimento dos seus negócios.

- **Treinamentos Corporativos:** Algumas empresas desejam o treinamento personalizado aos seus funcionários, o que nos permite elaborar um treinamento voltado diretamente ao desenvolvimento dos funcionários para atingir o propósito desejado pelo cliente. A fonte de renda é gerada por um contrato de prestação de serviços.

- **Varejo – Produtos de Empreendedorismo:** A consultoria possui o planejamento de fabricar brindes com a marca @MpLifeCoaching contendo conteúdos motivacionais e assuntos voltados ao empreendedorismo. A fonte de renda será proporcionada por vendas online.

- **Cursos EAD:** Existe o interesse na construção e vendas de cursos EAD sobre produtividade pessoal e profissional e gestão de projetos;

- **Personal e Professional Coaching:** Por meio da certificação em *personal e professional coaching*, existe a oportunidade de desenvolvimento de funcionários em pequenas, médias e grandes empresas, como também o atendimento de pessoas físicas que desejam se desenvolver. A fonte de renda é realizada por meio de contrato de prestação de serviços.

- **Projetos Sociais:** Instituições carentes estão sendo beneficiadas pela dedicação dos executivos que fazem os treinamentos, aplicando a teoria na prática por meio de projetos sociais. Em Maio de 2018 existem 22 projetos em andamento, que podem ser visualizados pelo site [www.projetossociais.com.br](http://www.projetossociais.com.br), cuja página encontra-se produzida no ANEXO B. Este nicho é uma ação social constituída originalmente sem fins lucrativos, mas com potencial contribuição para o



desenvolvimento e consolidação da marca, efeitos característicos de iniciativas dessa natureza, conforme comentam Kotler e Roberto (1989).

### **5.3 Resultados já alcançados até maio de 2018:**

- **Cliente ORNARE:** Reestruturação de processos e infraestrutura de TI e Representação Comercial  
Com as melhorias realizadas em sistemas, infraestrutura de TI e processos, a empresa Ornare teve um aumento considerável nas suas vendas.

- **Cliente TOUCH BRANDING:** Consultoria de operações estratégicas para melhorar o ambiente corporativo relacionado a soluções de infraestrutura de Tecnologia da Informação.

- **Cliente ALPHA ELÉTRICA:** Consultoria de operações estratégicas, desenvolvendo os funcionários em suas carreiras pessoais e profissionais, aplicando melhorias em processos, sistemas e infraestrutura de Tecnologia da Informação.

- **Cliente INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE:** Treinamento Corporativo para o Projeto de Desenvolvimento de 57 Líderes, onde foi desenvolvido um treinamento personalizado para que os líderes pudessem planejar melhorias em seus processos corporativos durante o ano de 2018, obtendo conhecimento sobre as tendências da Tecnologia da Informação, mercado e processos ágeis.

- **Cliente EMPRESA ROMANHOLI:** Consultoria que envolveu a apresentação de uma oportunidade de fonte de renda a empresa Romanholi, por meio da influência na apresentação de uma construtora de apartamentos para o projeto "Minha casa Minha vida" em um dos terrenos da empresa Romanholi. Por meio da visão estratégica da Consultoria Infra TI, o projeto está sendo realizado para a construção de 148 apartamentos, com previsão para Lançamento no final de 2018.

- **Cliente NCOR:** Consultoria para analisar o cenário atual de uma clínica médica na cidade de Itajubá-MG, onde soluções de tecnologias e processos estão sendo sugeridas para que os médicos tenham mais agilidade na marcação de consultas e segurança da informação.

- **Clientes de COACHING – Pessoa Física e Jurídica:** Sessões de *Coaching* estão sendo realizadas com funcionários de empresas e pessoas físicas que desejam se desenvolver em suas carreiras pessoais e profissionais. Total de 13 clientes Ativos.

- **Cliente UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE:** Aplicação de treinamentos em Disciplinas de Gestão Estratégica de Vendas, Sistemas e Tecnologias de apoio a Vendas e Planejamento e Gestão de Projetos em cursos de pós-graduação.

**Cliente CONDOMÍNIO LIVERPOOL:** Consultoria para análise da Infraestrutura de TI atual e propor melhorias em Salões de Festas, espaço cinema e academia.

**PROJETOS SOCIAIS:** Conforme ANEXO A, mais de vinte e três projetos sociais estão em andamento com mais de cem executivos atuando diretamente no planejamento e gestão de projetos.

Site [www.projetossociais.com.br](http://www.projetossociais.com.br)

## 6. PLANO DE AÇÕES

O projeto da empresa aqui descrita foi iniciado em junho de 2016. A abertura da Empresa oficializou-se em julho de 2017. Desde então está em fase de crescimento

Com base no diagnóstico apresentado anteriormente e, em decorrência da revisão do modelo de negócios, foram definidas as ações a serem realizadas como passos subsequentes do projeto.

### 6.1 Ações a serem implementadas: Responsáveis e Prazos.

Para atingir os objetivos pretendidos, elaborou um plano de ação com a definição de prioridades, responsáveis e prazos, detalhadamente apresentado no Quadro 1.

Quadro 1: Plano de Ação

Ações	Prioridade	Status	Descrição das Atividades	Status Detalhado	Responsável	Prazo
Ação 1	Imprescindível	Concluído	Contratação de Equipe de Contabilidade	Concluído!	Marcus Rodrigues	jun/17
Ação 2	Imprescindível	Concluído	Abertura CNPJ Empresa Rodrigues Consultoria Infra TI	Concluído!	Marcus Rodrigues	jun/17
Ação 3	Imprescindível	Concluído	Desenvolvimento do Site www.consultoriainfrati.com.br	Concluído!	Marcus Rodrigues	jun/17
Ação 4	Importante	Concluído	Desenvolvimento do Site www.projetossociais.com.br	Concluído!	Marcus Rodrigues	dez/17
Ação 5	Imprescindível	Concluído	Certificação em Personal e Professional Coaching pela SBCoaching	Concluído!	Marcus Rodrigues	jan/18
Ação 6	Imprescindível	Concluído	Desenvolvimento de Parcerias com Provedores de TI - Infraestrutura	Concluído!	Marcus Rodrigues	mar/18
Ação 7	Imprescindível	Concluído	Desenvolvimento de Parcerias com Provedores de TI - Segurança	Concluído!	Marcus Rodrigues	mar/18
Ação 8	Imprescindível	Concluído	Desenvolvimento de Parcerias com Provedores de TI - Data Center	Concluído!	Marcus Rodrigues	mar/18
Ação 9	Importante	Concluído	Criação da Rede Social @MplifeCoaching	Concluído!	Marcus Rodrigues	mar/18
Ação 10	Imprescindível	Em andamento	Desenvolvimento de Cursos EAD	Estudos do Modelo de Curso	Marcus Rodrigues	mai/18
Ação 11	Importante	Em andamento	Desenvolvimento de Novos Clientes	Prospectando por influências	Marcus Rodrigues	jun/18
Ação 12	Seria Bom Ter	Em andamento	Desenvolvimento de Produtos Brindes de Empreendedorismo	Em Testes junto ao Fabricante	Marcus Rodrigues	jun/18

### 6.2 Orçamento: Investimento e custos

A premissa deste projeto é reduzir ao máximo os custos operacionais, visto que a companhia não possui grande capital, nem o giro necessário para absorver custos transacionais que possam encarecer o projeto e não o deixar rentável.

Com a evolução da empresa e maior geração de receita, pode-se analisar o cenário econômico e a oportunidade de aquisição de um espaço para treinamentos, *coworking* e reuniões, embora muitos destes treinamentos possam ser realizados na sede do cliente, ou seja, mantendo o propósito de redução dos custos operacionais.

Para aplicação de projetos com serviços especializados, a Consultoria Infra TI envolve parceiros e terceiros para mitigar os efeitos dos seus custos de transação aos quais se refere. Williamson (1979).

De acordo com o autor, uma empresa não possui apenas custos de produção, mas também os custos de transação, decorrentes de elementos como negociar, redigir e garantir o cumprimento de um contrato. Os custos de transação mudam conforme as características da transação e do ambiente competitivo. Uma delas está relacionada ao comportamento dos indivíduos, que possuem uma racionalidade limitada e estão sempre propensos ao oportunismo. A outra é o fato de que o ser

humano não tem conhecimento integral sobre o ambiente, dificultando a obtenção de uma solução que maximize a eficiência.

Ainda segundo Williamson (1979), a expansão das empresas tende a aumentar os custos administrativos, até um ponto em que eles não justifiquem a realização de determinadas atividades internamente se for possível recorrer ao mercado para tal com um custo muito inferior, ou seja, terceirizando a atividade.

Conforme plano de ações apresentado no quadro 4, nota-se que a empresa já se encontra em operação, tendo um desempenho que revela a viabilidade econômica financeira do negócio. Uma vez que, até o momento, auferiu-se uma receita total no período de Junho de 2017 a Agosto de 2018 de R\$ 106.881,75, contra uma despesa de R\$ 77.135,96, o que resulta no superávit de R\$ 29.745,79. Para os próximos meses, espera-se ampliar o referido superávit. No Quadro 2 apresenta-se o detalhamento da evolução do fluxo de caixa mensal no período.

Quadro 2: Fluxo de Caixa Mensal

**FECHAMENTO ANNUAL 2017/2018**

	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	dez/18	Total
Total Crédito	0	0	200	0	0	9062,4	9295,12	5342,18	455,84	7788,91	26620	16436,13	8371,27	15030	8279,9	0	106881,8
Total Despesas	0	0	0	47,9	47,9	9165,6	9291,9	3255,43	2455,43	3550,49	20510,6	13591,53	3273,03	7246,18	4699,97	0	77135,96
Saldo	0	0	200	-47,9	-47,9	-103,2	3,22	2086,75	-1999,59	4238,42	6109,4	2844,6	5098,24	7783,82	3579,93	0	
Saldo C.Corrente	0	0	0	152,1	-95,8	-151,1	-99,98	2089,97	87,16	2238,83	10347,82	8954	7942,84	12882,06	11363,75	0	29745,79

Receita	42887	42917	42948	42979	43009	43040	43070	43101	43132	43160	43191	43221	43252	43282	43313	43435	Total
Cliente 001	0	0	0	0	0	0	0	1947,2	455,84	50,9	0	1242,13	0	0	0		
Cliente 002	0	0	0	0	0	0	0	0,48	0	0	0	0	0	0	0		
Cliente 003	0	0	0	0	0	9062,4	9295,12	3200	0	2000	0	11000	0	6000	5000		
Cliente 004	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1500	0	1260	0	360			
Cliente 005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4600	1250	0	3600	1800		
Cliente 006	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1600	1600	0		
Cliente 007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19000	0	0	0	0		
Cliente 008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	700	0	0		
Cliente 009	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167,41	0	0		
Cliente 010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	260	329,9		
Cliente 011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500	0		
Cliente 012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3013,01	2900	1439	185	2450	1150		
Cliente 013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	245	240	240	0		
Cliente 014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0		
Cliente 015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4000	0	0		
Cliente 016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680	0	0		
Cliente 017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	400	120	0	0	0	0		
Cliente 018	0	0	200	0	0	0	0	194,5	0	825	0	0	798,86	0	0		
Total RecMensal	0	0	200	0	0	9062,4	9295,12	5342,18	455,84	7788,91	26620	16436,13	8371,27	15030	8279,9	0	106881,8

Despesas	42887	42917	42948	42979	43009	43040	43070	43101	43132	43160	43191	43221	43252	43282	43313	43435	Total
Taxas e Tarifas	0	0	0	47,9	47,9	57,4	47,9	50,49	50,49	50,49	60,6	60,6	50,49	60,6	34,3		
Aplicação InvestFácil	0	0	0	0	0	6903,2	4400										
Contabilidade Marretti	0	0	0	0	0	0	375	300	300	300	300	300	300	300	300		
Pró-labore e Aplicações	0	0	0	0	0	0	3450	2800	2000	3500	20450	10500	1000	4000	4000		
GPS	0	0	0	0	0	0	0	104,94	104,94	0	225,11	104,94	104,94	104,94	232,47		
Simplex Nacional	0	0	0	0	0	0	264	0	192	0	360	1625,99	460,65	724,04	433,2		
Tributo PMSP SP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	156,95	0	0		
10ª Cartorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	264	0	0		
Fornecedores	0	0	0	0	0	2205	205	0	0	0	0	63,2	2212,01	574	82,1		
Telefonia Claro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56,6	0		
Divisão Aluguel	0	0	0	0	0	0	550	0	0	0	0	1000	1500	1500	0		
<b>Total DesMensais</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47,9</b>	<b>47,9</b>	<b>9165,6</b>	<b>9291,9</b>	<b>3255,43</b>	<b>2455,43</b>	<b>3550,49</b>	<b>20510,6</b>	<b>13591,53</b>	<b>3273,03</b>	<b>7246,18</b>	<b>4699,97</b>		<b>77135,96</b>

Fonte: Dados informados pela empresa

## 6.5 Riscos existentes no Equilíbrio entre Despesa e Receita

Empreender sozinho é um alto risco. Existe uma atenção dedicada à disciplina para dividir os horários de consultorias e treinamentos. Embora exista esse fator relevante, faz-se necessário assumir o risco devido à falta de capital inicial para os investimentos necessários em espaço e contratação de funcionários. Estamos considerando como um risco assumido e atuando diretamente com parceiros, sem a necessidade de realizar grandes investimentos.

## 7. CONCLUSÕES, CONSIDERAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES FINAIS

Com a oportunidade identificada no mercado corporativo e educacional, a Consultoria Infra TI tem aplicado consultorias dentro do escopo ofertado e seguindo as três frentes estudadas, sendo Infraestrutura de Tecnologia da Informação, Processos e Desenvolvimento Profissional e Pessoal dos funcionários, por meio da assessoria de *Professional e Personal Coaching*.

Desta forma, a consultoria vem agregando valor à evolução do ambiente corporativo dos seus clientes, influenciando diretamente a qualidade da tomada de decisão por meio da aquisição de maiores conhecimentos. Com a tomada de decisão correta, aumenta-se a produtividade das equipes no ambiente corporativo e das pessoas físicas que buscam por treinamentos, gerando resultados positivos em todos os setores da empresa. Isso pode trazer reduções de custos operacionais e mais lucratividade para as empresas, de modo a concretizar a oferta de valor proposta com as melhores estratégias utilizadas nos custos de transição. (WILLIAMSON, 1979).

Por meio dos Treinamentos e Consultorias aplicadas, existe a oportunidade de estreitar o relacionamento entre o mercado corporativo e o mercado educacional, onde equipes de diversas áreas ou empresas podem gerar negócios entre suas atividades pessoais e profissionais. Parceiros e provedores de produtos e serviços de Tecnologia da Informação também estão presentes com a oportunidade de apoiar as consultorias diretamente na implantação dos projetos que forem indicados e sugeridos.

O projeto também contempla medidas que o insiram como agente dedicado ao desenvolvimento socioeconômico da comunidade em que atua. Por meio de projetos sociais criou-se a oportunidade para executivos e estudantes vivenciarem experiência de aplicar a teoria na prática com ações sociais, beneficiando mais de vinte instituições que precisam de apoio financeiro para obras de cunho social. O investimento em consultorias e treinamentos proporciona obter mais conhecimento sobre o mercado e tomar decisões, com maior eficácia, pois, conforme afirma Simon (1965), quanto mais informações existirem, mais assertiva será a tomada de decisão.

Experiências de concepção e implementação de novos negócios como a que este trabalho contempla, com foco no potencial de criação de valor por meio de propostas inovadoras, tendem a contribuir para que outras iniciativas equivalentes se inspirem nos percalços enfrentados e nas soluções encontradas.

Além disso, a identificação de demandas e a integração de recursos, tecnologia e estrutura para o aproveitamento de oportunidades, que proporcionam benefícios a uma empresa específica, potencializa, também, o favorecimento à sociedade como um todo, dado o desenvolvimento

econômico e social resultante da prosperidade dos negócios que a integram e os consequentes ganhos em qualidade de vida (PORTER; KRAMER, 2006).

Este relato retrata a experiência aplicada a uma iniciativa empreendedora, materializada pela criação de uma empresa que enfrenta condições semelhantes a tantas outras para se manterem no mercado e se desenvolverem para cumprir cada vez mais o papel social da oferta de empregos e de opções ao público comprador. Caracteriza-se, assim, como um exemplo passível de replicação em empresas que encontrem situação similar, de forma a proporcionar contribuições tecnológicas e sociais.

## REFERÊNCIAS E FONTES DE CONSULTAS

CANALTECH, Portal de notícias sobre tecnologia, Disponível em <https://canaltech.com.br/android/google-remove-500-aplicativos-com-malware-da-play-store-99388/>, acessado em 23 de Agosto de 2017.

COMPUTERWORLD, Portal de notícias de tecnologia na internet. Disponível em <https://www.computerworld.com/article/3149037/security/ransomware-attacks-against-businesses-jumped-3x-in-2016.html>, acessado em 07 de Dezembro de 2017.

CONSULTORIA INFRA TI, Empresa de Treinamento e Consultoria voltada a gestão de operações Estratégicas com o apoio da Tecnologia da Informação. Disponível em <https://www.consultoriainfrati.com.br/>, acessado em 07 de Dezembro de 2017.

COWORKING BRASIL, Portal de Manifesto *Coworking*. Disponível em <https://coworkingbrasil.org/como-funciona-coworking>, acessado em 07 de dezembro de 2017.

DELOITTE. Portal Institucional. Disponível em <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/technology/articles/tech-trends.html>, acessado em 08 de Dezembro de 2017.

EVEF, Agência de comunicação visual e estúdio de design gráfico. Disponível em <http://www.evef.com.br/artigos-e-noticias/marcas-mais-famosas/34-microsoft>, acessado em 07 de Dezembro de 2017.

EXAME. Portal de Notícias na internet. Disponível em <https://exame.abril.com.br/mercados/entenda-o-que-e-bitcoin/>, acessado em 07 de Dezembro de 2017.

G1, 2012 - Portal de Notícias da empresa Globo Comunicação e Participações as. Disponível em <http://g1.globo.com/pop-arte/noticia/2012/04/inimiga-do-ctrl-c-ctrl-v-barsa-segue-fiel-ao-papel-e-lanca-nova-edicao.html>, acessado em 07 de dezembro de 2017.

G1, 2017 - Portal de Notícias da empresa Globo Comunicação e Participações as. Disponível em <http://g1.globo.com/goias/noticia/2017/03/evento-discute-os-impactos-da-transformacao-digital-nas-midias.html>, acessado em 08 de março de 2017.

G1, 2018 - Portal de Notícias da empresa Globo Comunicação e Participações as. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/gigantes-da-internet-sabem-por-onde-voce-anda-que-lugares-frequenta-e-com-quem-fala-entenda.ghtml> acessado em 15 de Abril de 2018.



G1, 2018 - Portal de Notícias da empresa Globo Comunicação e Participações as. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/mark-zuckerberg-depoe-ao-senado-sobre-uso-de-dados-pelo-facebook.ghtml> acessado em 15 de Abril de 2018.

HUMPHREY, Albert S. *SWOT analysis. Long Range Planning*, v. 30, p. 46-52, 2005.

JOHNSON, G.; WHITTINGTON, R.; & SCHOLE, K. Explorando a estratégia corporativa: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2007

KOTLER, P. & ROBERTO, E. **Social marketing: Strategies for Changing Public Behaviour**. Free Press, 1989.

MARCONDES, R. C.; MIGUEL, L. A. P.; FRANKLIN, M. A.; PEREZ, G. **Metodologia para elaboração de trabalhos práticos e aplicados em Administração e Contabilidade**. São Paulo: Editora Mackenzie, 2017.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. *Business model generation. Handbook for visionaries, game changers, and challengers*. Hoboken, New Jersey: Wiley; 1 ed., 2010.

PORTER, M. E.; KRAMER, M. R. Estratégia e Sociedade: o vínculo entre vantagem competitiva e responsabilidade social nas empresas. 2006. In: PORTER, M. E. **Competição**. Rio de Janeiro: Editora Campus/Elsevier, p. 437-510, 2009.

REICHHELD, F. F.; SASSER, W. E. *Zero defections: quality comes to service*. **Harvard Business Review**, September-October, 1990, p. 105-111.

SALESFORCE, **Portal de aplicações CRM em nuvem**. Disponível em <https://www.salesforce.com/br/blog/2016/02/o-que-e-cloud-computing.html>, acessado em 07 de Dezembro de 2017.

SBCOACHING. Portal Institucional da Sociedade Brasileira de *Coaching*. Disponível em [https://www.sbcoaching.com.br/o-que-e-coaching?bl\\_kw=&bl\\_cp=DSA&bl\\_gr=DSA\\_o\\_que\\_e\\_coaching&gclid=CjwKCAiAjanRBRByEiwAKGyjZXzs6hI\\_R9fp3gKyYUPw8TDKOzYbTEHk6lMeLp7SnR5ojLLDKhZm1hoCK48QAvD\\_BwE](https://www.sbcoaching.com.br/o-que-e-coaching?bl_kw=&bl_cp=DSA&bl_gr=DSA_o_que_e_coaching&gclid=CjwKCAiAjanRBRByEiwAKGyjZXzs6hI_R9fp3gKyYUPw8TDKOzYbTEHk6lMeLp7SnR5ojLLDKhZm1hoCK48QAvD_BwE), acessado em 07 de Dezembro de 2017.

SIMON, H. A. *Administrative decision making*. **Public Administration Review**, p. 31-37, 1965.

UOL NOTÍCIAS, Portal de Notícias na internet. Disponível em <https://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2017/01/09/voce-sabe-o-que-e-alexa-assistente-pessoal-pode-invadir-sua-vida-em-breve.htm>, acessado em 07 de dezembro de 2017.

WILLIAMSON, O. *Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations*. **Journal of Law and Economics**, v. 22, n. 2, 1979.

ZOOM.US, Plataforma *online* para a realização de vídeo conferências. Disponível em <https://www.zoom.us>, acessado em 07 de dezembro de 2017.

## APÊNDICE A:

### Perfil dos entrevistados

<b>Função</b>	<b>Atividade corporativa</b>	<b>Área/Departamento</b>
Gerente de Vendas	Atingir as metas de vendas	Loja Própria
Gerente de Operações	Garantir o desenvolvimento do produto desejado pelo cliente	Loja Própria
Supervisor	Garantir a entrega do produto comprado	
Gerente	Administração Contábil	Contabilidade
Gerente	Administração Financeira	Financeiro
Gerente	Administração Fiscal	Fiscal
Gerente	Administração da folha de pagamento, sindicato e ações junto aos funcionários.	Departamento Pessoal
Funcionário	Administração da folha de pagamento, sindicato e ações junto aos funcionários.	Departamento Pessoal
Gerente	Administrar os treinamentos da parte técnica de desenvolvimento de produtos e comercial (Vendas)	Treinamento
Treinador	Treinar a parte técnica de desenvolvimento de produtos e comercial (Vendas)	Treinamento
Gerente	Gestão de Pós-Vendas	Relacionamento com o Cliente
Gerente	Administração da expedição de produtos	Expedição
Operário	Expedir produtos	Expedição
Gerente	Garantir a entrega dos produtos	Logística
Gerente	Administrar os pedidos que vão para a produção	PCP
Gerente	Garantir a segurança operacional	Segurança do Trabalho
Gerente	Gestão, desenvolvimento e administração de pessoas	Recursos Humanos
Gerente	Oportunidades de novas franquias	Expansão
Secretária	Atender as demandas da direção e presidência	Diretoria
Gerente	Garantir a qualidade da produção	Qualidade
Gerente	Garantir a qualidade do desenvolvimento de produtos via sistema	Sistemas
Gerente	Administração de Compras	Compras
Funcionário	Comprador	Compras
Gerente	Gestão de <i>Facilities</i>	Manutenção
Gerente	Gestão de Novos Produtos	Desenvolvimento de Produtos
Gerente	Gestão da Marca	Novos Negócios
Gerente	Gestão de Ações de Marketing	Marketing
Gerente	Gestão maquinaria	Processos Produtivos
Gerente	Gestão dos projetos da empresa	Gestão de Projetos
Gerente	Gestão dos processos	Processos Administrativos
Gerente	Administração da Tecnologia da Informação	TI
Funcionário	Suporte de TI	TI
Gerente	Pós-Vendas	Gestão Comercial

Gerente	Criação de ShowRooms	Desenvolvimento de Showrooms
Gerente	Administração Fabril	Fábrica
Donos de Franquias	Gestão de Franquias	Franqueados
Gerente	Direção Operacional	Diretor Operacional
Gerente	Direção Financeira	Diretor Financeiro
Gerente	Garantir a entrega do propósito, missão e valores da Cia.	Presidência
Presidente	Dono da Empresa	Presidência
Assistente	Garantir a entrega de projetos administrativos da presidência	Administrativo
Analista Fiscal	Garantir a gestão de todas as entradas e saídas de notas fiscais	Fiscal
Gerente Financeiro	Garantir a gestão de Contas a Receber e Contas a Pagar	Financeiro
Analista RH	Garantir o desenvolvimento dos funcionários e gestão da Folha de Pagamentos + benefícios	RH
Analista Compras	Garantir as compras e logística de Matéria Prima	Compras e Logística
Secretária Executiva	Garantir as atividades administrativas e agendas do corpo diretivo	Secretária
Coordenadora de Desenvolvimento de Líderes	Garantir o conhecimento intelectual voltado a gestão de planejamento estratégico e KPI dos projetos de cada área da empresa.	Coordenação de Desenvolvimento Pessoal.

No ambiente corporativo, obteve-se as informações apresentadas no quadro 2 sobre a tecnologia da informação, processos e pessoas;

Quadro 2. Pesquisa sobre o ambiente operacional da tecnologia da informação, processos e pessoas

<b>Função</b>	<b>Atividade Corporativa</b>	<b>Área/Departamento</b>	<b>Principal Feedback</b>
Gerente de Vendas	Atingir as metas de vendas	Loja Própria	Cai Link de internet com frequência. Não vende milhões por causa de TI.
Gerente de Operações	Garantir o desenvolvimento do produto desejado pelo cliente	Loja Própria	Computadores com baixa performance para o que os arquitetos precisam.
Supervisor	Garantir a entrega do produto comprado	Loja Própria	Vendedores fazem projetos errados e a produção produz errado.
Gerente	Administração Contábil	Contabilidade	Rede com lentidão
Gerente	Administração Financeira	Financeiro	Rede com lentidão
Gerente	Administração Fiscal	Fiscal	Rede com lentidão
Gerente	Administração da folha de pagamento, sindicato e ações junto aos funcionários.	Departamento Pessoal	Equipe de TI com baixa performance

Funcionário	Administração da folha de pagamento, sindicato e ações junto aos funcionários.	Departamento Pessoal	Equipe de TI com baixa performance
Gerente	Administrar os treinamentos da parte técnica de desenvolvimento de produtos e comercial (Vendas)	Treinamento	Sem infra para treinar, Sala, Datashow, processos, computadores de imediato.
Treinador	Treinar a parte técnica de desenvolvimento de produtos e comercial (Vendas)	Treinamento	Computador abaixo da configuração necessária.
Gerente	Gestão de Pós-Vendas	Relacionamento com o Cliente	Sem Sistema de Pesquisa
Gerente	Administração da expedição de produtos	Expedição	Computador saindo da rede constantemente.
Operário	Expedir produtos	Expedição	Computador saindo da rede constantemente.
Gerente	Garantir a entrega dos produtos	Logística	Computador saindo da rede constantemente.
Gerente	Administrar os pedidos que vão para a produção	PCP	Rede Lenta
Gerente	Garantir a segurança operacional	Segurança do Trabalho	Sem sistema de segurança
Gerente	Gestão, desenvolvimento e administração de pessoas	Recursos Humanos	VoIP nunca funcionou.
Gerente	Oportunidades de novas franquias	Expansão	Sem celular e Tablet de alta performance
Secretária	Atender as demandas da direção e presidência	Diretoria	Equipe de TI com baixa performance
Gerente	Garantir a qualidade da produção	Qualidade	Sem respostas
Gerente	Garantir a qualidade do desenvolvimento de produtos via sistema	Sistemas	Sem computador de alta performance
Gerente	Administração de Compras	Compras	Depende de TI para comprar, por falta de conhecimento.
Funcionário	Comprador	Compras	Depende de TI para comprar, por falta de conhecimento.
Gerente	Gestão de Facilities	Manutenção	Rede sem No-break
Gerente	Gestão de Novos Produtos	Desenvolvimento de Produtos	Sem respostas
Gerente	Gestão da Marca	Novos Negócios	Rede lenta
Gerente	Gestão de Ações de Marketing	Marketing	Notebook e Sistemas de Edição
Gerente	Gestão maquinaria	Processos Produtivos	Sem Respostas

Gerente	Gestão dos projetos da empresa	Gestão de Projetos	Rede Muito Lenta
Gerente	Gestão dos processos	Processos Administrativos	Rede Muito Lenta
Gerente	Administração da Tecnologia da Informação	TI	Ambiente inseguro, constantes ataques. Todos reclamando ao mesmo tempo.
Funcionário	Suporte de TI	TI	Está tudo bem.
Gerente	Pós-Vendas	Gestão Comercial	Sem respostas.
Gerente	Criação de Showrooms	Desenvolvimento de Showrooms	Celular abaixo da performance
Gerente	Administração Fabril	Fábrica	Computadores saindo da Rede.
Donos de Franquias	Gestão de Franquias	Franqueados	Sistema de desenvolvimento Ruim
Diretoria	Direção Operacional	Diretor Operacional	Preciso de Segurança dos dados como prioridade.
Diretoria	Direção Financeira	Diretor Financeiro	Nada funciona.
Presidente	Garantir a entrega do propósito, missão e valores da Cia.	Presidente	Preciso que nada de errado nos processos e TI. Não quero estas reclamações.
Presidente	Direção Financeira	Dono da empresa	Preciso de todas as informações na palma da minha mão
Presidente	Direção Financeira	Dono da empresa	Preciso dos números exatos para confirmar o fluxo de caixa da minha empresa.
Assistente	Administrativo	Administrativo	Meu chefe é centralizador. Não consigo fazer nada.
Analista Fiscal	Fiscal	Fiscal	Estava um caos. Estou ajustando as planilhas, mas preciso passar a informação mais clara ao gestor.
Gerente Financeiro	Financeiro	Financeiro	As informações estão descentralizadas.
Analista RH	RH	RH	Nada funciona.
Analista Compras	Compras e Logística	Compras e Logística	Não sei nada de TI e isso me atrapalha.
Secretária Executiva	Secretária	Secretária	Preciso deixar as coisas mais ágeis internamente.
Coordenadora de Desenvolvimento de Líderes	Coordenação de Desenvolvimento Pessoal.	Coordenação de Desenvolvimento Pessoal.	Nosso time é bom, precisamos apenas reciclar o conhecimento

			deles para a gestão de projetos ágeis.
--	--	--	--

Fonte: Elaborado pelo autor

## **APÊNDICE B:**

Questionário realizado com os funcionários para o mapeamento do cenário atual e entendimento dos processos atuais e infraestrutura de TI.

1. Por gentileza, qual é o seu nome e cargo?
2. Por gentileza, você poderia me explicar como funciona os processos do seu setor?
3. Por favor, você pode me informar como você identifica a importância da sua função na empresa?
4. Por gentileza, quais são os pontos positivos do seu trabalho para gerar valor ao negócio da empresa?
5. Por gentileza, você sabe qual é o propósito da empresa para este ano?
6. Por gentileza, você poderia me informar quais setores você depende para receber as informações necessárias para atuar nas suas funções?
7. Por gentileza, você poderia me informar quais são os setores que você envia a informação trabalhada para dar continuidade aos processos da empresa?
8. Por favor, o que no seu cotidiano lhe ajuda para desenvolver um bom trabalho?
9. Por favor, o que no seu cotidiano lhe atrapalha para desenvolver um bom trabalho?
10. Por favor, quais são as maiores dores do seu dia a dia que impacta diretamente na sua produtividade pessoal e profissional?
11. Por favor, você poderia me informar como são as pessoas com quem você trabalha?
12. Por favor, você poderia me informar quais são as oportunidades de melhoria que você entende ser possível aplicar no seu ambiente pessoal e profissional?
13. Por favor, você poderia me informar sobre como é o seu relacionamento com os seus superiores?
14. Por favor, o você poderia me informar sobre como é o seu relacionamento com seus partners?
15. Por favor, o você poderia me informar sobre como é o seu relacionamento com os seus subordinados?
16. Por gentileza, na sua opinião, a empresa está lhe passando treinamentos para o seu desenvolvimento?
17. Por gentileza, existe alguma tecnologia ou processo que você entenda ser possível melhorar no seu dia a dia?



## APÊNDICE C

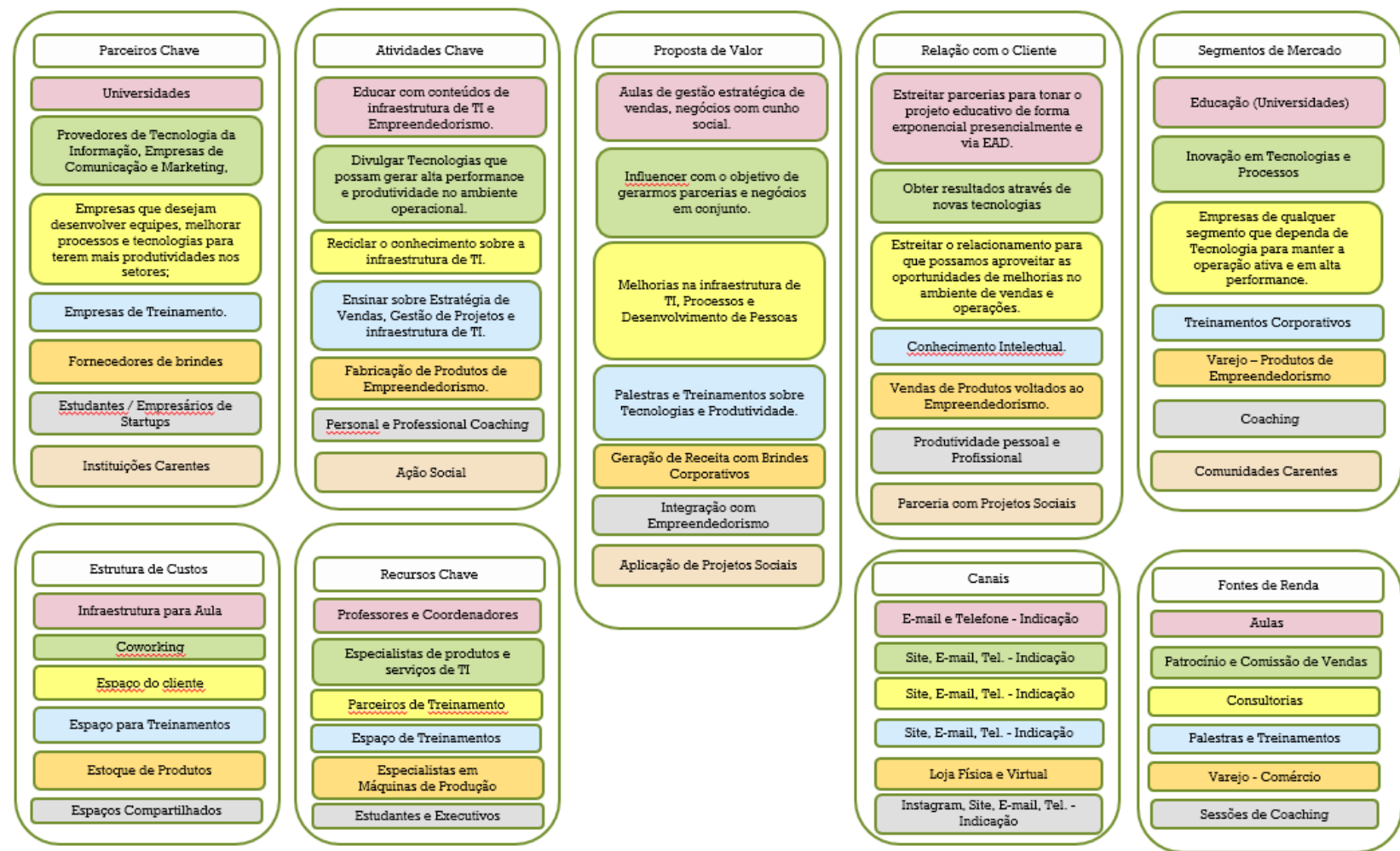
Alternativas de soluções voltadas a produtos e serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação:

- Computadores e Notebooks;
- Cabeamento Estruturado;
- Switches;
- Segurança Firewall;
- Internet;
- Links;
- Data Center ou CPD;
- Servidores Físicos;
- Servidores Virtuais;
- Aplicações e Sistemas;
- Backup;
- Banco de dados;
- Nobreak;
- E-mail;
- Antivírus;
- Telefonia fixa;
- Telefonia Móvel;
- Telefonia VoIP;
- Videoconferência;
- Câmeras de Segurança;
- Impressoras;
- Acessos Remotos;
- Energia Elétrica;

### **Alternativas de soluções voltadas a Aplicativos e Ferramentas (Sistemas):**

- Aplicativos de Gestão de Projetos Online;
- Aplicativos de Gestão de Projetos Ágeis;
- Aplicativos desenvolvidos para Educação Infantil e adulta;
- Sistemas CRM;
- Sistemas de videoconferência; (ZOOM.US, 2017)

## APÊNDICE D: Quadro Modelo de Negócios em escala maior



Fonte: Elaborado pelo autor

## ANEXO A – PLATAFORMA WEB: PROJETOS SOCIAIS

[www.projetossociais.com.br](http://www.projetossociais.com.br)



The screenshot shows a web browser displaying the website [www.projetossociais.com.br](http://www.projetossociais.com.br). The browser's address bar and tabs are visible at the top. The website's navigation menu includes a home icon, "Home", "↑ Projetos Sociais em andamento", "📍 Apoiadores", and "Contact". The main content area features the title "UM PROJETO CORPORATIVO, SOCIAL E EDUCACIONAL" and the subtitle "Uma união entre Professor, Estudantes e convidados!" with the email address "contato@projetossociais.com.br". Below the text is a large image of a train with a red and yellow smokestack, labeled "MARIA FUMAÇA". A row of smaller images at the bottom shows various social activities and group photos.

Fonte: Elaborado pelo autor