

FACULDADES SÃO JOSÉ
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ALINNE SAMPAIO DOS SANTOS JACINTO
DIEGO DE MELO ALVES
RAFAELA OLIVEIRA PINTO
ROBERTA DA SILVA GUIMARÃES

PLANO DE NEGÓCIOS:
BRILHO AUTO ESTÉTICA AUTOMOTIVA

Rio de Janeiro
2017

ALINNE SAMPAIO DOS SANTOS JACINTO
DIEGO DE MELO ALVES
RAFAELA OLIVEIRA PINTO
ROBERTA DA SILVA GUIMARÃES

**PLANO DE NEGÓCIOS:
BRILHO AUTO ESTÉTICA AUTOMOTIVA**

Projeto de pesquisa apresentado para a
Disciplina de TCC I, Plano de Negócio sob a
orientação do prof. Thiago Lage.

Rio de Janeiro
2017

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01- LOGOMARCA BRILHO AUTO.....	10
FIGURA 02- DUCHA.....	5
FIGURA 03- LAVAGEM SIMPLES.....	5
FIGURA 04- LAVAGEM COMPLETA SEM POLIMENTO.....	5
FIGURA 05- LAVAGEM COMPLETA COM POLIMENTO.....	5
FIGURA 06- LAVAGEM A SECO COM POLIMENTO.....	5
FIGURA 07- CRISTALIZAÇÃO DA PINTURA.....	5
FIGURA 08- LAVAGEM DE MOTOR.....	5
FIGURA 09 e 10- HIGIENIZAÇÃO DO AR-CONDICIONADO.....	5
FIGURA 11 e 12- HIGIENIZAÇÃO DOS BANCOS.....	5
FIGURA 13- LAYOUT OU ARRANJO FÍSICO.....	5
FIGURA 14- ORGANOGRAMA OPERACIONAL.....	5

LISTA DE TABELAS

TABELA 01- CAPITAL SOCIAL.....	5
TABELA 02- ESTUDO DOS CONCORRENTES.....	5
TABELA 03- ESTUDO DOS FORNECEDORES.....	5
TABELA 04- PREÇO DOS SERVIÇOS.....	5
TABELA 05- NECESSIDADE DE PESSOAL.....	5
TABELA 06- MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS.....	5
TABELA 07- MÓVEIS E UTENSÍLIOS.....	5
TABELA 08- ESTIMATIVA DE ESTOQUE INICIAL.....	5
TABELA 09- CAIXA MÍNIMO.....	5
TABELA 10- INVESTIMENTO PRÉ-OPERACIONAL.....	5
TABELA 11- INVESTIMENTO TOTAL.....	5
TABELA 12- ESTIMATIVA FATURAMENTO MENSAL.....	5
TABELA 13- ESTIMATIVA CUSTO UNITÁRIO.....	5
TABELA 14- ESTIMATIVA CUSTO COM MÃO DE OBRA.....	5
TABELA 15- ESTIMATIVA CUSTO COM DEPRECIAÇÃO.....	5
TABELA 16- ESTIMATIVA CUSTO FIXO OPERACIONAL.....	5

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVOS.....	6
2.1 - OBJETIVO GERAL	
2.2 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
3. SUMÁRIO EXECUTIVO.....	7
3.1 - RESUMO DOS PRINCIPAIS PONTOS DO PLANO DE NEGÓCIO	
3.2 - DADOS DOS EMPREENDEDORES	
3.3 - DADOS DO EMPREENDIMENTO	
3.4 - MISSÃO, VISÃO E VALORES	
3.5 - SETORES DE ATIVIDADE	
3.6 - FORMA JURÍDICA	
3.7 - ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO	
3.8 - CAPITAL DO SOCIAL	
3.9 - FONTE DE RECURSOS	
4. ANÁLISE DE MERCADO.....	9
4.1 - ESTUDO DOS CLIENTES	
4.1.1 - PÚBLICO-ALVO	
4.2 - LOCALIZAÇÃO E MARCAS	
4.2.1 - ÁREA DEMOGRÁFICA	
4.3 - ESTUDO DOS CONCORRENTES	
5. PLANO DE MARKETING.....	13
5.1 - DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS	
5.2 - PREÇO	
5.3 - ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS	
5.4 - ESTRUTURA DE COMERCIALIZAÇÃO	
5.5 - LOCALIZAÇÃO DO NEGÓCIO	
6. PLANO OPERACIONAL.....	19
6.1 – LAYOUT OU ARRANJO FÍSICO	
6.2 – CAPACIDADE PRODUTIVA, COMERCIAL E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	
6.3 - PROCESSOS OPERACIONAIS	

6.4 – NECESSIDADE DE PESSOAL	
7. PLANO FINANCEIRO.....	22
INVESTIMENTO TOTAL	
7.1 - ESTIMATIVA DOS INVESTIMENTOS FIXOS	
7.2 - CAPITAL DE GIRO	
7.3 - INVESTIMENTOS PRÉ-OPERACIONAIS	
7.4 - INVESTIMENTO TOTAL	
7.5 - ESTIMATIVA DO FATURAMENTO MENSAL	
7.6 - ESTIMATIVA DO CUSTO UNITÁRIO DE MATÉRIA-PRIMA, MATERIAIS DIRETOS E TERCEIRIZAÇÕES	
7.7 - ESTIMATIVA DOS CUSTOS DE COMERCIALIZAÇÃO	
7.8 - APURAÇÃO DOS CUSTOS DOS MATERIAIS DIRETOS E/OU MERCADORIAS VENDIDAS	
7.9 - ESTIMATIVA DOS CUSTOS COM MÃO DE OBRA	
7.10 - ESTIMATIVA DOS CUSTOS COM DEPRECIAÇÃO	
7.11 - ESTIMATIVA DOS CUSTOS FIXOS OPERACIONAIS MENSAIS	
7.12 - DEMONSTRATIVOS DE RESULTADO	
7.13 - INDICADORES DE VIABILIDADE	
7.13.1 - PONTO DE EQUILÍBRIO	
7.13.2 - LUCRATIVIDADE	
7.13.3 - RENTABILIDADE	
7.13.4 - PRAZO DE RETORNO DO INVESTIMENTO	
8. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA.....	28
8.1 - ANÁLISE DE SWOT	
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31

1. INTRODUÇÃO

A BRILHO AUTO é uma empresa de estética automotiva. Seus serviços são prestados em Padre Miguel, na zona oeste do Rio de Janeiro. Seu principal objetivo é atender a consumidores que cada vez mais não dispõem de tempo para gerir suas demandas pessoais, e principalmente a de cuidar da limpeza de seus veículos.

Vivesse em uma época de conectividade onde as pessoas passam o dia com o smartphone na mão, acompanhando notícias, redes sociais, aplicativos diversos e nem quando estão em seus carros elas querem deixar de estar conectadas ao mundo. Diante desta realidade e oportunidade de mercado, o diferencial do empreendimento é a disponibilização de agendamento de serviços oferecidos online, via site da empresa, aplicativo e whatsapp.

O propósito do empreendimento é não gerar nenhum desgaste com espera para o consumidor, que a partir do seu celular ou de um computador terá acesso aos horários e serviços disponíveis no momento desejado.

Nossos clientes serão atendidos por profissionais uniformizados, devidamente treinados, pontuais e atenciosos, que garantirão qualidade nos serviços prestados.

A BRILHO AUTO oferecerá aos seus clientes serviços como: Ducha, lavagens simples e completa com e sem polimento, lavagem a seco com polimento, cristalização da pintura, lavagem de motor, higienização de ar condicionado e higienização de bancos. Nosso horário de funcionamento será de terça a domingo das 09:00 horas às 19:00 horas.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a viabilidade do projeto de abertura da BRILHO AUTO HIGIENIZAÇÃO LTDA – ME.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Analisar a viabilidade de efetivação da empresa no mercado, por meio de pesquisas no âmbito legal, administrativo, operacional, financeiro, ambiental e mercadológico.

3. SUMÁRIO EXECUTIVO

Segundo Dornelas (2005), o sumário executivo é definido como a principal parte do plano de negócios, abordando assim uma visão geral do empreendimento, como o cenário, vantagens.

Diante disto, o sumário executivo permite ainda que se apresente um breve entendimento de quais são os produtos ou serviços praticados, o mercado, as projeções financeiras. Ou seja, o sumário executivo, se constitui na principal seção do plano de negócios e deve expressar uma síntese do que será apresentado na seqüência.

3.1 - RESUMO DOS PRINCIPAIS PLANOS DO NEGÓCIO

A BRILHO AUTO é uma empresa que atuará no ramo automotivo, terá como finalidade o serviço de estética automotiva em geral.

A empresa terá como objetivo apresentar um serviço de excelência, buscando a satisfação contínua de seus clientes, apresentando soluções inovadoras e pioneiras no segmento de estética automotiva.

O público alvo da empresa são pessoas de ambos os sexos que morem nos bairros próximos, que desejam um serviço diferenciado para o embelezamento dos seus veículos.

3.2 - DADOS DOS EMPREENDEDORES

Serão responsáveis pelas seguintes áreas:

- ✓ Marketing;
- ✓ Administração;
- ✓ Financeiro;
- ✓ Recursos Humanos;

A sócia, Alinne Sampaio dos Santos Jacinto, residente na Rua Falcão Padilha, nº 137, Bangu, Rio de Janeiro - RJ. Graduanda em Ciências Contábeis nas Faculdades São José. Atuará na área de Marketing, traçando estratégias comerciais, divulgação e comunicação da empresa.

O sócio Diego de Melo Alves, residente na Rua Limites, 858, Bloco 6, Apt. 401, Realengo, Rio de Janeiro - RJ. Graduando em Ciências Contábeis nas Faculdades São José. Atuará na área Administrativa da empresa, gerindo toda a rotina dos funcionários, controle de estoque e atendimento direto com clientes.

A sócia Rafaela Oliveira Pinto, residente na Estrada do Engenho Velho, 835, Casa 34, Taquara, Rio de Janeiro - RJ. Graduanda em Ciências Contábeis nas Faculdades São José. Atuará na área de Recursos Humanos da empresa, será responsável pelo recrutamento e seleção, cargos e salários, treinamento e desenvolvimento.

A sócia Roberta da Silva Guimarães, residente na Travessa Trieste, 07, Bangu, Rio de Janeiro - RJ. Graduanda em Ciências Contábeis nas Faculdades São José. Atuará na área Financeira da empresa, planejando, dirigindo e controlando os recursos e as atividades da empresa.

3.3 - RAZÃO SOCIAL, MARCA E LOGOTIPO

3.3.1 - RAZÃO SOCIAL E NOME FANTASIA

A empresa será denominada de BRILHO AUTO, cuja razão social é BRILHO AUTO ESTÉTICA AUTOMOTIVA LTDA – ME sob o CNPJ 10.876.657/0001-60, seu nome fantasia será BRILHO AUTO.

3.3.2. - LOGOMARCA

Foi escolhido como logomarca o nome fantasia da empresa por ser um nome sugestivo e conter as principais informações sobre o segmento do empreendimento.

Figura 01 : Logomarca Brilho Auto



3.4 - MISSÃO, VISÃO E VALORES

3.4.1 - MISSÃO

Atuar no setor de estética automotiva buscando sempre o alto padrão nos

serviços. Garantindo aos clientes serviços de excelência, com profissionais especializados e com produtos de alto grau de qualidade, agilidade e segurança.

Buscando satisfazer e fidelizar nossos clientes, valorizando nossos colaboradores e adotando idéias sustentáveis que não agridam o meio ambiente.

3.4.2 - VISÃO

Tornar-se líder no mercado de estética automotiva, sendo a marca de referência e inovação de tecnologias para o setor, com excelência nos serviços oferecidos e assumindo a preocupação de respeitar sempre o meio ambiente.

3.4.3 - VALORES

- ✓ Respeito ao Meio Ambiente;
- ✓ Responsabilidade Social;
- ✓ Comprometimento;
- ✓ Valorização e respeito às pessoas;
- ✓ Excelência;

3.5 - SETORES DE ATIVIDADE

A empresa BRILHO AUTO se enquadra no setor de serviços da economia, com propósito de oferecer serviço de estética automotiva.

3.6 - FORMA JURÍDICA

A empresa BRILHO AUTO está de acordo com todas as leis e normas obrigatórias desde sua implementação.

As leis e normas nas quais a empresa está inserida são:

- ✓ Código Civil Brasileiro;
- ✓ CLT - Consolidação das Leis do Trabalho;
- ✓ CFA - Conselho Federal de Administração, quanto ao código de ética e conduta e as leis pertinentes aos administradores;
- ✓ CBO - Classificação Brasileira de Ocupações;

- ✓ Normas Reguladoras do Ministério do Trabalho;

3.7 - ENQUADRAMENTO TRIBUTÁRIO

A BRILHO AUTO é uma sociedade limitada, devido ao valor do seu capital social e a quantidade de funcionários, seu segmento é entendido pelo CNAE (Classificação Nacional de Atividade Econômicas) 4520-0/5 como atividade de serviços de lavagem, lubrificação e polimento de veículos automotores, será optante pelo SIMPLES Nacional – Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições.

Nesse regime a empresa recolhe os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional):

- ✓ IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);
- ✓ CSLL (contribuição social sobre o lucro);
- ✓ PIS (programa de integração social);
- ✓ COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- ✓ ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- ✓ INSS (contribuição para a seguridade social relativa a parte patronal).

3.8 - CAPITAL SOCIAL

-	Nome do Sócio	Valor (R\$)	% de participação
Sócio 1	Alinne Sampaio dos Santos Jacinto	25.000,00	25
Sócio 2	Diego de Melo Alves	25.000,00	25
Sócio 3	Rafaela Oliveira Pinto	25.000,00	25
Sócio 4	Roberta da Silva Guimarães	25.000,00	25
Total	-	100.000,00	100

3.9 - FONTE DE RECURSOS

Os quatro sócios irão realizar investimento com recursos próprios. Todos realizarão investimento de igual valor com a quantia de R\$ 25.000,00, totalizando 100.000,00.

Deste modo, todos terão participação igual no negócio.

4. ANÁLISE DE MERCADO

Estima-se que Bangu, Realengo e Padre Miguel têm cerca de 534.000 habitantes e que a cada dia vem crescendo o número de pessoas que possuem veículos. Isso se deve ao fator das mulheres estarem conquistando seus lugares no mercado de trabalho e assim conseguindo realizar seus sonhos de comprar a casa própria, veículo, realizar viagens, etc.

Outro fator importante que colabora para o crescimento da frota de veículos nas ruas é a crise, pois houve um aumento significativo de pessoas comprando veículos para trabalhar no Uber, taxi, 99 Taxi, etc. Assim como, devido a crise, outras pessoas que não pretendem adquirir veículos para trabalho e sim conservar os seus veículos para garantir maior durabilidade a eles.

4.1- ESTUDO DOS CLIENTES

O público alvo da empresa BRILHO AUTO são os moradores dos bairros de Bangu, Realengo, Padre Miguel que venham requerer serviço de estética automotiva com eficiência, incluindo empresas de locação de veículos ou que possuam frota para prestação de serviços, cooperativas de transportes executivos e táxi.

Clientes com faixa etária de 18 a 65 anos em média, a maioria sendo

homens, que trabalham com veículo prestando serviços diversos, moradores da região, que ganham em média 3 salários mínimos ou são dependentes dos pais.

Foi feita uma pesquisa com 80 pessoas, sendo 30 mulheres e 50 homens, onde todos possuem carros e que foram feitas as seguintes perguntas: (Se tem costume de levar o carro para fazer algum serviço de limpeza? Com que frequência?).

Com os dados levantados foi notado que 90% dos entrevistados, sendo a maioria homens, levam o carro para fazer serviço de embelezamento pelo menos uma vez a cada duas semanas, indicando um alto índice de procura para este tipo de serviço.

A partir dos estudos feitos, a empresa BRILHO AUTO como estratégia para satisfazer os clientes visa implantar um serviço de agendamento online, via aplicativo ou redes sociais, onde o cliente vai poder escolher o tipo de serviço que deseja com possibilidade de visualização dos horários disponíveis para levar seu veículo e não enfrentar fila de espera para o serviço ser concluído, tornando mais prático e cômodo.

Ao final o cliente preencherá, opcionalmente, uma pesquisa de satisfação, podendo sugerir melhorias para a empresa.

4.2 - ESTUDO DOS CONCORRENTES

EMPRESA:	LAVA JATO BOX22	LAVA JATO DOIS IRMÃOS	POSTO DE GASOLINA
Qualidade:	Boa	Boa	Razoável

Atendimento	De segunda-feira a sexta-feira de 08:00 h às 19:00 h e sábado de 08:00 h às 12:00 h.	De segunda-feira a sexta-feira de 09:00h às 18:00h.	Todos os dias da semana, 24h por dia.
Localização	R. Bangu, 18 - Bangu.	R. da Chita, 399 - Bangu.	-----
Preço	Os preços variam de R\$15,00 a R\$ 60,00 dependendo do tipo de lavagem e de serviço requerido.	Os preços variam de R\$15,00 a R\$ 40,00 dependendo do tipo de lavagem e de serviço requerido.	O preço da lavagem simples varia de R\$20,00 a R\$30,00 dependendo do posto de gasolina.
Condições de pagamento	Somente dinheiro	Somente dinheiro	Dinheiro, cartões Mastercard e Visa (débito e crédito).
Serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Aspiração de Carro - Lavagem simples sem polimento - Lavagem completa de veículo pequeno - Lavagem completa de veículo grande - Lavagem completa + Limpeza do motor 	<ul style="list-style-type: none"> - Lavagem simples sem polimento - Lavagem completa - Lavagem de motor 	Ter opções de outros serviços no mesmo local.

4.3 - ESTUDO DOS FORNECEDORES

Ordem	Descrição dos Itens a Serem Adquiridos	Nome do Fornecedor	Preço	Condições de pagamento	Prazo de entrega	Localização
1	Silicone Gel 1Kg	SILIPLAST	15,90	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
2	Anti embaçante 500ml	SILIPLAST	9,63	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
3	Auto Fresh Misto 500ml	SILIPLAST	4,83	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
4	Cera Jet 500ml	SILIPLAST	9,84	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
5	Desengraxante DX200	SILIPLAST	8,60	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ

	1L				dias	RJ
6	Detergente SP100 1L	SILIPLAST	6,40	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
7	Detergente SP50 1L	SILIPLAST	5,60	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
8	Lava auto a seco SL plus 500ml	SILIPLAST	9,00	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
9	Limpa pneu LP50 1L	SILIPLAST	5,40	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
10	Massa de polir 2 500Gr	SILIPLAST	9,25	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
11	Mult jato 20 1L	SILIPLAST	5,79	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
12	Vaselina líquida 500ML	SILIPLAST	9,90	30/40/50 dias	Até 7 dias	Nova Iguaçu - RJ
13	CAR 80 descarbonizante 300ML	MACROLUB	9,07	28/42/56/70 dias	Até 72hs	Aracruz - ES
14	Glade GP gel carro 70GR	MACROLUB	4,75	28/42/56/70 dias	Até 72hs	Aracruz - ES
15	Algodão polimento 200GR	GARRA DISTRIBUIDORA	15,00	45 dias	48hs	Nova Iguaçu - RJ
16	Cera GRAND PRIX impermeabilizadora	MCALUB	19,90	30/45/60 dias	Até 7 dias	Duque de Caxias - RJ
17	Limpa ar condicionado 200ML/140GR	ORBI QUIMICA	9,98	30/60/90 dias	Até 7 dias	Leme - SP

5. PLANO DE MARKETING

5.1- DESCRIÇÃO PRODUTOS E SERVIÇOS:

A BRILHO AUTO terá uma equipe especializada e treinada para oferecer os seguintes serviços:

- **Ducha:** Lavagem externa do veículo utilizando shampoo neutro, serviço rápido, sem secagem.



Figura 02: Ducha.

- **Lavagem Simples:** Lavagem externa do veículo utilizando shampoo neutro, retirada para lavagem dos tapetes, limpeza dos vidros, aplicação de silicone partes plásticas e emborrachadas do automóvel e aplicação de limpa pneus.



Figura 03: Lavagem simples.

- **Lavagem Completa sem Polimento:** Lavagem externa do veículo utilizando shampoo neutro, retirada para lavagem dos tapetes, aspiração interna do automóvel, limpeza dos vidros, aplicação de silicone partes plásticas e emborrachadas do automóvel, aplicação de limpa pneus, e limpeza dos bancos dianteiros e traseiros.



Figura 04: Lavagem completa sem polimento.

- **Lavagem Completa com Polimento:** Lavagem externa do veículo utilizando shampoo neutro, retirada para lavagem dos tapetes, aspiração interna do automóvel, limpeza dos vidros, aplicação de silicone partes plásticas e emborrachadas do automóvel, aplicação de limpa pneus, limpeza dos bancos dianteiros e traseiros e utilização de cera líquida.



Figura 05: Lavagem completa com polimento.

- **Lavagem a seco com polimento:** Lavagem interna e externa do veículo utilizando shampoo específico de lavagem a seco e o Politriz profissional para a realização de polimento do carro.



Figura 06: Lavagem a seco com polimento.

- **Cristalização da pintura:** Aplicação de uma camada fina de resina protetora sobre a pintura, garantindo a maior durabilidade a pintura, evitando que pequenas agressões atinjam o verniz original do veículo.



Figura 07: Cristalização da pintura.

- **Lavagem de motor:** Isolamento do módulo da injeção eletrônica, módulo do ABS, módulo de carroceria, alternador, bobina, caixa de relés e todos os demais componentes elétricos e lavagem do motor a vapor.

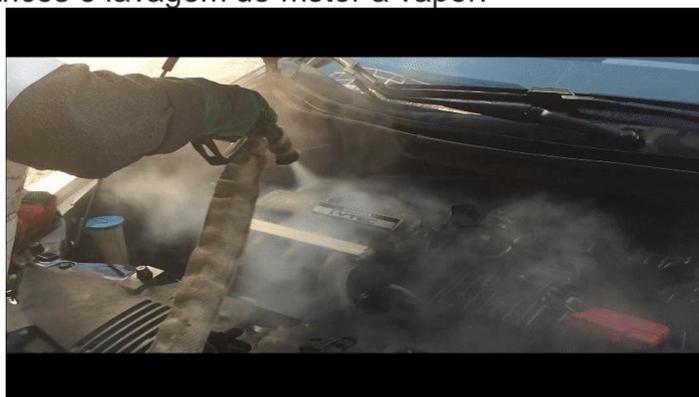


Figura 08: Lavagem de motor.

- **Higienização de ar-condicionado:** Retirada do painel devido o ar ficar dentro da cabine, verificação do estado do filtro de ar para possível troca e aplicação da granada em forma de névoa, não danificando a parte elétrica do veículo e proporcionando eficácia na eliminação de odores.



Figura 09 e 10: Higienização de ar-condicionado.

- **Higienização de bancos:** Lavagem a seco dos bancos dianteiros e traseiros, incluindo a higienização do teto, cinto de segurança e mala, deixando o veículo com aspecto de novo em seu interior e eliminando as bactérias causadoras de doenças respiratórias.



Figura 11 e 12: Higienização de bancos.

5.2 - PREÇO

A intenção da nossa empresa é oferecer um serviço de qualidade com preço que seja compatível aos moradores dos bairros de Bangu, Padre Miguel e Realengo. Utilizaremos três preços para cada tipo de serviço oferecido pela empresa, levando em consideração três tipos de veículos (Motocicletas, Veículos Pequenos e Veículos Grandes). Essa diferença de preço justifica-se pelo tempo

para o funcionário finalizar o serviço e a quantidade de material utilizado. Os preços estabelecidos pela empresa serão os seguintes:

DUCHA	PREÇO
MOTOCICLETAS	R\$ 10,00
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 15,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 20,00

LAVAGEM SIMPLES	PREÇO
MOTOCICLETAS	R\$ 13,00
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 20,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 30,00

LAVAGEM COMPLETA SEM POLIMENTO	PREÇO
MOTOCICLETAS	R\$ 18,00
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 25,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 35,00

LAVAGEM COMPLETA COM POLIMENTO	PREÇO
MOTOCICLETAS	R\$ 23,00
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 30,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 40,00

LAVAGEM A SECO COM POLIMENTO	PREÇO
MOTOCICLETAS	-
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 55,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 75,00

CISTALIZAÇÃO DA PINTURA	PREÇO
MOTOCICLETAS	-
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 300,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 350,00

LAVAGEM DE MOTOR	PREÇO
MOTOCICLETAS	-
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 40,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 50,00

HIGIENIZAÇÃO DE AR CONDICIONADO	PREÇO
MOTOCICLETAS	-
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 80,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 120,00

HIGIENIZAÇÃO DE BANCOS	PREÇO
MOTOCICLETAS	-
VEÍCULOS PEQUENOS	R\$ 100,00
VEÍCULOS GRANDES	R\$ 130,00

5.3 - ESTRATÉGIAS PROMOCIONAIS

A empresa BRILHO AUTO como estratégia promocional utilizará os seguintes recursos:

Internet: Será criado um site (www.brilhoauto.com.br), no qual disponibilizaremos informações de todos os nossos serviços e o cliente poderá imprimir voucher para ter um desconto de 10% em todos os nossos serviços.

O cliente também poderá agendar os serviços pelo site, aplicativo e whatsapp de maneira que ele não fique esperando por muito tempo para ser atendido e pela conclusão do serviço. Também utilizaremos meios de comunicações como carros de som, propagandas em rádios, panfletagem nos centros comerciais, principalmente nos bairros de Bangu, Realengo e Padre Miguel. Faremos parcerias com restaurantes, lojas do Shopping Bangu, no qual colocaremos vouchers com descontos de 10% nos serviços. Também será confeccionado adesivos, camisas, chaveiros, bonés e porta documentos. Será, também, distribuído um cartão promocional a cada cliente que será registrado cada serviço, de maneira que no 5º serviço o cliente ganhará uma Lavagem Simples sem Polimento grátis.

5.4 - ESTRUTURA DE COMERCIALIZAÇÃO

A BRILHO AUTO terá um serviço de telemarketing e internet para agendamento de horários dos clientes, para divulgação dos serviços e promoções.

5.5 - LOCALIZAÇÃO DO NEGÓCIO

Endereço: Estrada da Água Branca, 3431

Bairro: Padre Miguel

CEP: 21720-162

Cidade: Rio de Janeiro

Estado: RJ

Telefone: (21) 3337-9917 / (21) 983787678

6. PLANO OPERACIONAL

O plano operacional é a formalização dos objetivos a serem seguidos pela empresa, sua estruturação, produção, estimativa de atendimentos aos clientes e quantidade de pessoas necessárias para realizar esses atendimentos. Está vinculado ao plano de ação, priorizando o que é mais importante para alcançarmos os objetivos e superar os desafios.

6.1 - LAYOUT OU ARRANJO FÍSICO

É a definição de como será a distribuição de todos os setores da empresa, as instalações, equipamentos e dispositivos que permitirão o bom desempenho dos colaboradores mantendo a organização.



Figura 13:Layout ou arranjo físico. **Fonte:**Elaborada pelo grupo (2017).

CONVENÇÕES:

- Recepção: 1 estação de trabalho, 1 impressora e copiadora HP, 1 bebedouro e 6 poltronas.
- Escritório: 4 estações de trabalho, 1 impressora e copiadora HP, 1 armário arquivo.
- Estoque de material: 3 estantes com prateleiras para armazenamento de todo material.
- Copa: 1 geladeira, 1 micro-ondas, 1 cafeteira, 1 pia, 1 mesa com capacidade para quatro pessoas.
- Box: 3 Boxs com todo equipamento para realização da higienização de automóveis.
- Banheiro (masculino e feminino) definido na planta pela sigla W. C..

Observações: Todos os ambientes serão divididos por divisórias em PVC, formando assim, os respectivos espaços (salas de trabalho).

6.2 - CAPACIDADE PRODUTIVA, COMERCIAL E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A Brilho Auto será capaz de realizar higienização simultaneamente de três automóveis com três funcionários na higienização, uma recepcionista e quatro sócios nas funções financeiras e administrativas da empresa.

A Brilho Auto terá capacidade de atender em média de trinta a sessenta automóveis por dia, um automóvel entre 30 a 60 minutos por boxes, variando conforme as higienizações solicitadas.

6.3 - PROCESSOS OPERACIONAIS

O processo operacional é uma das fases mais importantes, antes de

começar a produzir algo, pois, ela mapeia as principais fases de construção de um produto ou serviço e classifica qual o melhor caminho a ser seguido para melhor produtividade e otimização do tempo, agregando qualidade ao “leader time” dos clientes.

Existem diversos métodos para se elaborar o mapeamento, mas a mais comum é utilizando um fluxograma, que permite uma visão geral ao gestor sobre cada etapa do processo de fabricação de um produto ou elaboração de um serviço.

Utilizando-se dessa ferramenta a BRILHO AUTO produziu todo o seu processo produtivo desde o agendamento até a finalização do serviço.

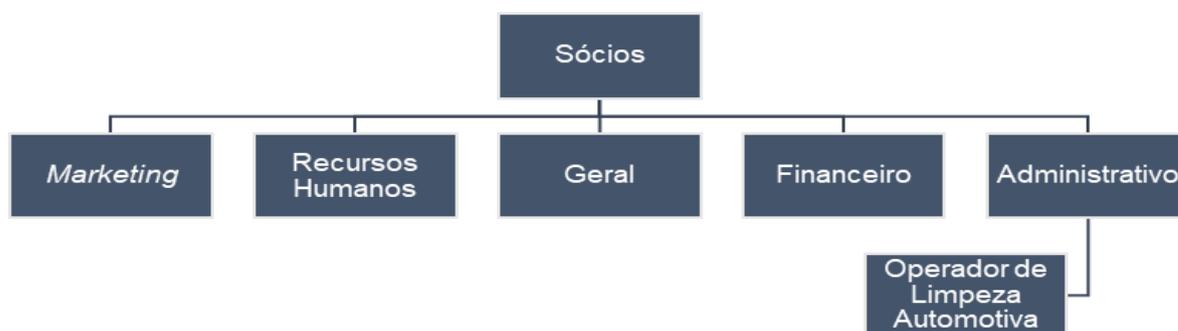


Figura 14: Organograma Operacional. **Fonte:** Elaborada pelo grupo (2017).

6.4 - NECESSIDADE DE PESSOAL

É a definição dos cargos e suas atribuições dentro da empresa. A BRILHO AUTO será composta por oito colaboradores, incluindo os sócios que compõem a parte administrativa e financeira da empresa, seguindo dos seus colaboradores como a recepcionista e os higienizadores de veículos.

Abaixo a descrição dos cargos:

CARGOS / FUNÇÃO	QUALIFICAÇÃO
SÓCIO MARKETING	Atuará na área de Marketing, traçando estratégias

	comerciais, divulgação e comunicação da empresa.
SÓCIO ADMINISTRATIVO I	Atuará na área na área Administrativa da empresa, gerindo toda a rotina dos funcionários, controle de estoque e atendimento direto com clientes.
SÓCIO ADMINISTRATIVO II	Atuará na área de Recursos Humanos da empresa, será responsável pelo recrutamento e seleção, cargos e salários, treinamento e desenvolvimento.
SÓCIO FINANCEIRO	Atuará na área Financeira da empresa, planejando, dirigindo e controlando os recursos e as atividades da empresa.
RECEPCIONISTA	Atuará na área da recepção dos clientes, recebimento dos serviços realizados e apoio aos agendamentos dos serviços.
HIGIENIZADOR	Atuará na área dos serviços oferecidos, mostrando experiência e excelência nos trabalhos realizados.

7. PLANO FINANCEIRO

Em um cenário econômico abalado por inúmeras incertezas, crises econômicas e grande concorrência, é necessário desenhar a projeção das receitas e despesas da empresa para proporcionar fôlego financeiro, controle comercial e administrativo. E assim alcançar as metas traçadas e os objetivos definidos.

➤ INVESTIMENTO TOTAL:

7.1 - ESTIMATIVA DOS INVESTIMENTOS FIXOS

A - MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS:

	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Computador	5	1.800,00	9.000,00
2	Impressora Multifuncional	2	750,00	1.500,00

3	Lavadora de alta pressão	3	450,00	1.350,00
4	Aspirador de pó e água portátil	3	282,00	846,00
5	Politriz roto orbital	3	300,00	900,00
6	Polidor mega forte (agressiva) alto abrasão	3	30,00	90,00
7	Escovões para caixa de roda	3	17,00	51,00
8	Avental	3	12,90	38,70
9	Bota de borracha	6	22,80	136,80
10	Luva de borracha	6	6,00	36,00
11	Máscara com filtro	6	4,00	24,00
12	Óculos protetor	6	3,50	21,00
13	Protetor Auricular	6	1,50	9,00
Sub-Total(a)				14.002,50

B - MÓVEIS E UTENSÍLIOS:

	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Mesas de escritório	5	250,00	1.250,00
2	Geladeira	1	950,00	950,00
3	Microondas	1	260,00	260,00
4	Cadeiras de escritório	8	140,00	1.120,00
5	Poltronas	2	160,00	320,00
6	Mesa de jantar	1	680,00	680,00
7	Armário de 2 portas	3	280,00	840,00
8	Armário de 3 portas	3	380,00	1.140,00
9	Armário de escritório	2	215,00	430,00
10	Bebedouro	2	160,00	320,00
11	Aparelhos telefônicos	4	25,00	100,00
12	Cafeteira	1	90,00	90,00
Sub-Total(a)				7.500,00

Total dos Investimentos Fixos	Sub-total (A+B)	21.502,50
--------------------------------------	------------------------	------------------

7.2 - CAPITAL DE GIRO

A - ESTIMATIVA DO ESTOQUE INICIAL:

	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Vassoura	5	5,50	27,50
2	Rodo	3	16,90	50,70
3	Pá cabo grande	3	10,90	32,70
4	Pano de chão	15	1,99	29,85
5	Flanela	10	0,90	9,00
6	Lava a seco 5l auto	3	32,90	98,70
7	Cera carnaúba 5l	3	87,00	261,00
8	Desengraxante líquido 50l	1	150,00	150,00
9	Pneu pretinho gel 5l	1	40,00	40,00
10	Silicone gel 5l	2	50,00	100,00

11	Shampoo neutro 5l	3	37,50	112,50
12	Pano multiuso com 5uni	5	12,99	64,95
13	Espuma para lavagem	10	4,30	43,00
14	Lavagem de motor 5l	2	140,00	280,00
15	Limpa ar-condicionado	5	12,00	60,00
SUB-TOTAL				1.359,90

B - CAIXA MÍNIMO:

➤ CONTAS A RECEBER - CÁLCULO PRAZO MÉDIO DO SERVIÇO:

PRAZO MÉDIO DO SERVIÇO	%	NÚMERO DE DIAS	MÉDIA PONDERADA EM DIAS
A vista	50%	0	0
A prazo	50%	30	15
PRAZO MÉDIO TOTAL			15 dias

➤ FORNECEDORES - CÁLCULO DO PRAZO MÉDIO DE COMPRAS

PRAZO MÉDIO DE VENDAS	%	NÚMERO DE DIAS	MÉDIA PONDERADA EM DIAS
A vista	50%	0	0
A prazo (1)	50%	30	15
PRAZO MÉDIO MENSAL			15 dias

➤ ESTOQUES - CÁLCULO DE NECESSIDADE MÉDIA DE ESTOQUE:

NECESSIDADE MÉDIA DE ESTOQUE	NÚMERO DE DIAS
	30 dias

➤ NECESSIDADE LÍQUIDA DE CAPITAL DE GIRO EM DIAS:

RECURSOS DA EMPRESA FORA DO CAIXA	NÚMERO DE DIAS
Contas a receber - prazo médio dos serviços	15 dias
Estoques - necessidade média de estoque	30 dias
SUB-TOTAL 1	45 dias
Fornecedores	15 dias
SUB-TOTAL 2	15 dias
Necessidade líquida de capital de giro em dias (sub-total 1 – sub-total2)	30 dias

➤ CAIXA MÍNIMO:

1.CUSTO FIXO MENSAL	
2.CUSTO VARIÁVEL MENSAL	
3.CUSTO TOTAL DA EMPRESA	
4.CUSTO DIÁRIO DA EMPRESA	
5.NECESSIDADE LÍQUIDA DE CAPITAL DE GIRO EM DIAS	30
TOTAL - CAIXA MÍNIMO (item 4 x 5)	

➤ **CAPITAL DE GIRO:**

INVESTIMENTO FINANCEIRO	R\$
1.Estoque inicial	1.359,90
2.Caixa mínimo	
TOTAL DE INVESTIMENTOS FINANCEIROS (A+B)	

7.3 - INVESTIMENTOS PRÉ-OPERACIONAIS

INVESTIMENTOS PRÉ-OPERACIONAIS	R\$
Despesas de legalização	
Obras civis / reforma	7.800,00
Divulgação	1.650,00
Cursos e treinamentos	400,00
Outras despesas	300,00
TOTAL	

7.4 - INVESTIMENTO TOTAL

DESCRIÇÃO DOS INVESTIMENTOS	VALOR	%
1. Investimentos Fixos		
2. Capital de Giro		
3. Investimentos Pré-Operacionais		
TOTAL (1 + 2 + 3)		

FONTES DE RECURSOS	VALOR	%
1. Recursos próprios	100.000,00	100
2. Recursos de terceiros	0,00	0
3. Outros	0,00	0
TOTAL (1 + 2 + 3)	100.000,00	100

7.5 - ESTIMATIVA DO FATURAMENTO MENSAL

MÊS	QUANTIDADE	PREÇO MÉDIO DO SERVIÇO	FATURAMENTO TOTAL MENSAL	FATURAMENTO ANUAL
Ducha	300	15,00	4.500,00	54.000,00
Lavagem simples	200	21,00	4.200,00	50.400,00
Lavagem completa sem polimento	140	26,00	3.640,00	43.680,00
Lavagem completa com polimento	180	31,00	5.580,00	66.960,00
Lavagem a seco com polimento	130	43,33	5.632,90	67.594,80
Cristalização da pintura	20	216,67	4.333,40	52.000,80
Lavagem de motor	15	30,00	450,00	5.400,00
Higienização de ar-condicionado	120	66,67	8.000,40	96.004,80
Higienização de	60	76,67	4.600,20	55.202,40

bancos				
TOTAL	1.165	526,34	40.936,90	491.242,80

7.6 - ESTIMATIVA DO CUSTO UNITÁRIO DE MATÉRIA-PRIMA, MATERIAIS DIRETOS E TERCEIRIZAÇÕES

Ducha			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Shampoo Neutro	0,10	R\$ 7,50	R\$ 0,75

Lavagem Simples			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Shampoo neutro	0,10	R\$ 7,50	R\$ 0,75
Pneu Pretinho	0,04	R\$ 8,00	R\$ 0,32
Limpa vidro	0,10	R\$ 12,00	R\$ 1,20
Silicone gel	0,10	R\$ 10,00	R\$ 1,00

Lavagem Completa sem Polimento			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Shampoo neutro	0,10	R\$ 7,50	R\$ 0,75
Pneu Pretinho	0,04	R\$ 8,00	R\$ 0,32
Limpa vidro	0,10	R\$ 12,00	R\$ 1,20
Silicone gel	0,10	R\$ 10,00	R\$ 1,00
Desodorizador	0,05	R\$ 9,00	R\$ 0,45

Lavagem Completa com Polimento			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Shampoo neutro	0,10	R\$ 7,50	R\$ 0,75
Pneu Pretinho	0,04	R\$ 8,00	R\$ 0,32
Limpa vidro	0,10	R\$ 12,00	R\$ 1,20
Silicone gel	0,10	R\$ 10,00	R\$ 1,00
Pasta de polir	0,50	R\$ 30,00	R\$ 15,00
Desodorizador	0,05	R\$ 9,00	R\$ 0,45
Cera carnauba	0,50	R\$ 17,40	R\$ 8,70
Lavagem a Seco com Polimento			

Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Lava a Seco	0,50	R\$ 7,00	R\$ 3,50
Pneu Pretinho	0,04	R\$ 8,00	R\$ 0,32
Limpa vidro	0,10	R\$ 12,00	R\$ 1,20
Silicone gel	0,10	R\$ 10,00	R\$ 1,00
Desodorizador	0,05	R\$ 9,00	R\$ 0,45

Cristalização da Pintura			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Pasta de Polir	0,50	R\$ 30,00	R\$ 15,00
Cera NXT	0,50	R\$ 17,00	R\$ 8,50
Cera Cadillac	0,50	R\$ 17,00	R\$ 8,50
Lustrador	0,50	R\$ 15,00	R\$ 7,50

Lavagem de Motor			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Lavagem de Motor	0,50	R\$ 28,00	R\$ 14,00

Higienização de Ar-condicionado			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Spry Ervas (Mundial Primer)	1,00	R\$ 20,00	R\$ 20,00

Higienização de Bancos			
Materiais	Quantidade	Custo Unitario	Total (R\$)
Espuma Aplicadora(Espuma Magica)	1,00	R\$ 17,00	R\$ 17,00

7.7 - ESTIMATIVA DOS CUSTOS COM MÃO DE OBRA

Nº	Funcionário	Salário	Vale Transporte	FGTS	INSS	Provisão Férias	1/3 de Provisão de Férias	Total Mensal	Total Anual
1	Higienizador	950,00	149,60	76,00	(76,00)	79,17	26,39	1.175,36	14.104,32
2	Higienizador	950,00	149,60	76,00	(76,00)	79,17	26,39	1.175,36	14.104,32
3	Higienizador	950,00	149,60	76,00	(76,00)	79,17	26,39	1.175,36	14.104,32
4	Recepcionista	950,00	149,60	76,00	(76,00)	79,17	26,39	1.175,36	14.104,32
5	Sócio Financeiro	3.000,00	-	240,00	330,00	-	-	3.570,00	42.840,00
6	Sócio Administrativo I	3.000,00	-	240,00	330,00	-	-	3.570,00	42.840,00
7	Sócio Administrativo II	3.000,00	-	240,00	330,00	-	-	3.570,00	42.840,00
8	Sócio Marketing	3.000,00	-	240,00	330,00	-	-	3.570,00	42.840,00
TOTAL		15.800,00	598,60	1.264,00	1.320,00	316,68	105,56	18.981,44	227.777,28

7.8 - ESTIMATIVA DO CUSTO COM DEPRECIAÇÃO

UNIDADES	DESCRIÇÃO	VALOR EM(R\$)	VALOR TOTAL EM (R\$)	VIDA ÚTIL (ANOS)	DEPRECIACÃO (%)	DEPRECIACÃO ANUAL (R\$)	DEPRECIACÃO MENSAL (R\$)
5	Computador	1.800,00	9.000,00	5	20	1.800,00	150,00
2	Impressora Multifuncional	750,00	1.500,00	5	20	300,00	25,00
3	Lavadora de Alta pressão	450,00	1.350,00	10	10	135,00	11,25
3	Aspirador de Pó e água portátil	282,00	846,00	10	20	169,20	14,10
3	Politriz roto orbital	300,00	900,00	10	20	60,00	5,00
3	Polidor alto abrasão	30,00	90,00	10	20	18,00	1,50
5	Mesas de Escritório	250,00	1.250,00	10	10	125,00	10,41

1	Geladeira	950,00	950,00	5	20	190,00	15,83
1	Microondas	260,00	260,00	5	20	52,00	4,33
8	Cadeiras de escritório	140,00	1.120,00	10	10	112,00	9,33
6	Poltronas	160,00	960,00	10	10	96,00	8,00
1	Mesa de jantar	680,00	680,00	10	10	68,00	5,66
3	Armário de 2 portas	280,00	840,00	10	10	84,00	7,00
3	Armário de 3 portas	380,00	1.140,00	10	10	114,00	9,50
2	Armário de escritório	215,00	430,00	10	10	43,00	3,58
2	Bebedouro	160,00	320,00	5	20	64,00	5,33
4	Aparelhos Telefônicos	25,00	100,00	5	20	20,00	1,66
1	Cafeteira	90,00	90,00	5	20	18,00	1,50
TOTAL	-	-	-	-	-	3.468,20	289,01

7.11 - ESTIMATIVA DOS CUSTOS FIXOS OPERACIONAIS MENSAIS

DESCRIÇÃO	CUSTO TOTAL MENSAL (em R\$)
Aluguel	1.800,00
IPTU	1.150,00
Água	1.200,00
Energia elétrica	1.500,00
Telefone / Internet	300,00
Honorários do contador	1.200,00
Manutenção dos equipamentos	970,00
Salários + encargos	18.981,44
Material de limpeza	450,00
Material de escritório	200,00
Taxas diversas	400,00
Serviços de terceiros	1000,00
Depreciação	289,01
Outras despesas	300,00
TOTAL	29.740,45

7.12 - DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS

7.13 - INDICADORES DE VIABILIDADE

7.13.1 - PONTO DE EQUILÍBRIO

O ponto de equilíbrio representa o quanto a empresa precisa faturar para conseguir arcar com todos os seus custos em um determinado período. Para a empresa obter lucro, é necessário ultrapassar seu ponto de equilíbrio.

7.13.2 - LUCRATIVIDADE

Indicador que mede o lucro líquido em relação aos serviços. É um dos principais indicadores econômicos das empresas, pois está relacionado à sua competitividade. Se sua empresa possui uma boa lucratividade, ela apresentará maior capacidade de competir, isso porque poderá realizar mais investimentos em divulgação, na diversificação dos produtos e serviços, na aquisição de novos equipamentos, etc.

7.13.3 - RENTABILIDADE

Indicador de atratividade dos negócios, pois mede o retorno do capital investido aos sócios. É obtido sob a forma de percentual por unidade de tempo (mês ou ano). É calculada através da divisão do lucro líquido pelo investimento total. A rentabilidade deve ser comparada com índices praticados no mercado financeiro

7.13.4 - PRAZO DE RETORNO DO INVESTIMENTO

Assim como a rentabilidade, também é um indicador de atratividade. Indica o tempo necessário para que o empreendedor recupere o que investiu em seu negócio.

8. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

8.1 - ANÁLISE SWOT

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none">• Mão de obra especializada;• Excelência no atendimento;• Conforto no ambiente de espera, com sala climatizada, tv, água e café;• Produtos de qualidade;• Promoções de fidelização;• Serviços de agendamento através do site, Facebook e WhatsApp para maior comodidade dos clientes;• Preços competitivos;• Boa imagem;• Comprometimento;• Flexibilidade de horários;• Comunicação.	<ul style="list-style-type: none">• Não atender as expectativas dos clientes;• A percepção do cliente devido nossa inexperiência no ramo;• Equipe reduzida;• Custos altos;• Necessidade de grande investimento;• Falta de experiência técnica dos empresários.
AMEAÇAS	OPORTUNIDADE
<ul style="list-style-type: none">• Surgimento de concorrentes dentro do bairro e adjacências;• Novas tecnologias;• Alterações culturais;• Crise econômica.• Clima	<ul style="list-style-type: none">• Inclusão de novos serviços locais e delivery;• Proposta inovadora;• Formação de parcerias;• Abertura de novas unidades;• Expansão por meio de franquias.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Com um autor:**

DORNELAS, José Carlos Assis. Empreendedorismo: Transformando idéias em Negócios. 5 ed. São Paulo: Campos, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

- **Artigos de periódicos:**

SIEGEL, Eric S. Et al. **Guia da Ernest & Young** para desenvolver o seu plano de negócios. Rio de Janeiro: Record, 1996.

Filho, Wilson Gotardello: **Lucro a jato com lava rápido**. Revista Eletrônica Pequenas Empresas Grandes Negócios. Disponível em 2011: <<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI102730-17192,00-LUCRO+A+JATO+COM+LAVARAPIDOS.html>> Acesso em 05 Abr. 2017.

- **Textos completos de pesquisas eletrônicas:**

https://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Err.o.asp?erro=O%20n%FAmero%20do%20CNPJ%20n%E3o%20%E9%20v%E1lido.%20Verifique%20se%20o%20mesmo%20foi%20digitado%20corretamente.

Acesso em: 08 Abr. 2017

<https://www.normaseregras.com/normas-abnt/>

Acesso em: 08 Abr. 2017

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/ponto-de-equilibrio,67ca5415e6433410VgnVCM1000003b74010aRCRD>

Acesso em: 08 Abr. 2017

<http://www.empreendedoresweb.com.br/como-montar-um-lava-jato/>

Acesso em: 09 Abr. 2017

<http://www.novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/como-montar-um-lava-jato/>

Acesso em: 09 Abr. 2017

<http://revistaautoesporte.globo.com/Servico/noticia/2012/10/confira-melhores-opcoes-para-lavar-o-carro.html>

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, < <http://www.ibge.gov.br> > Acesso em 5 Abr. 2017.

SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, <<http://>

www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/Como-montar-um-lava-jato-a-seco>

Acesso em 15 Abr. 2017.

<http://franquiaempresa.com/2010/11/como-montar-um-lava-a-jato.html>

Acesso em 29 Abr. 2017.

<http://dc.clicrbs.com.br/sc/noticias/noticia/2012/12/empresarios-investem-em-servico-de-estetica-automotiva-em-florianopolis-3981143.html>

Acesso em 05 Mai. 2017.

<http://webartigos.com/artigos/marketing-de-servico-aplicado-aos-centros-de-estetica-automotiva/114163/>

Acesso em 25 Mai. 2017.

<http://www.blog.drywash.com.br/empreender-segmento-cuidados-automotivos/>

Acesso em 30 Mai. 2017.

<http://www.lavemeucarro.com.br>

Acesso em: 11 Jun. 2017

<https://www.noticiasautomotivas.com.br/detalhamento-automotivo-detailing/>

Acesso em 29 Ago. 2017.

<http://vix.sebraees.com.br/ideiasnegocios/arquivos/lavajato.pdf>

Acesso em 12 Set. 2017.

<https://conceito.de/plano-operacional>

Acesso em 18 Set. 2017.

<http://www.jlcarneiro.com/arranjo-fisico-layout/>

Acesso em 23 Set. 2017.

<https://blogpegg.wordpress.com/tag/capacidade-produtiva/>

Acesso em 08 Out. 2017.