



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
DIGITE AQUI O NOME DO AUTOR

**LIMPEZA INTERNA DE ISOTANQUES:
DEDICADOS A TRANSPORTAR PRODUTOS LIQUIDOS DE PADRÃO ALIMEN-
TICIO**

Palhoça 2018

CESAR ALEXANDRE RIBEIRO VITOR

**LIMPEZA INTERNA DE ISOTANQUES:
DEDICADOS A TRANSPORTAR PRODUTOS DE PADRÃO ALIMENTICIO**

Trabalho de Conclusão de Curso em Administração
apresentado ao Curso de ADMINISTRAÇÃO, da Uni-
versidade do Sul de Santa Catarina, como requisito par-
cial à aprovação nas disciplinas de TCC I e TCC II.

Orientador: Sidenir Niehuns

Palhoça/2018

CESAR ALEXANDRE RIBEIRO VITOR

**LIMPEZA INTERNA DE ISOTANQUES:
DEDICADOS A TRANSPORTAR PRODUTOS DE PADRÃO ALIMENTICIO**

Este trabalho de Conclusão de Curso em Administração foi julgado adequado à obtenção do grau de Bacharel em Administração e aprovada em sua forma final pelo Curso Superior de Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 14 de novembro de 2018.

Prof. e orientadora Sidenir Niehuns,
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus por me conceder saúde e forças para conseguir finalizar mais esta etapa. Ao meu amigo Sávio Luiz Rodrigues que me apresentou a faculdade UNISUL. À Universidade do Sul de Santa Catarina pela estrutura que nos oferece e pela orientação de todos. Aos professores e orientadores virtuais e os físicos das AP's, todos muito bem preparados e preocupados com os alunos.

Enfim agradeço imensamente à minha esposa Ana Paula que é totalmente responsável por esta realização, pois, foi ela quem tomou a iniciativa de efetuar a minha matrícula, que eu já estava desistindo de continuar os estudos. Ela que me apoiou em todos os sentidos, sejam eles financeiramente e psicologicamente.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 TEMA E PROBLEMA.....	8
1.2 OBJETIVOS.....	8
1.2.1 Objetivo Geral	8
1.2.2 Objetivos específicos	9
1.3 JUSTIFICATIVA.....	9
1.4 METODOLOGIA	11
1.5. FICHA TÉCNICA DO PLANO DE NEGÓCIOS	12
2. REVISÃO DE LITERATURA	14
3 DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO	15
3.1 NOME DA EMPRESA	15
3.2 CONSTITUIÇÃO LEGAL	15
3.3. PROPRIETÁRIOS DA EMPRESA	15
4. PLANO ESTRATÉGICO	16
4.1 ANÁLISE DO MACRO-AMBIENTE.....	20
4.2 ANÁLISE DO SETOR.....	22
4.3 ANÁLISE INTERNA DO EMPREENDIMENTO.....	26
4.4 A MATRIZ SWOT.....	28
4.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	30
4.6 POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO	31
5. PLANO DE MARKETING	32
5.1 ANÁLISE DE MERCADO.....	36
5.1.1 Descrição dos produtos.....	36
5.1.2 Análise do mercado consumidor	40
5.1.3 Análise dos fornecedores.....	41
5.1.4 Análise detalhada dos concorrentes.....	44
5.2 SEGMENTAÇÃO DO MERCADO	46
5.3 OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS DE MARKETING	47
5.3.1 Objetivos de marketing.....	47
5.3.2 Estratégias de marketing.....	48
5.3.3 Ações e mecanismos de controle de marketing	49

6. PLANO DE OPERAÇÕES	51
6.1 TAMANHO (CAPACIDADE INSTALADA)	51
6.2 TECNOLOGIA E OPERAÇÃO	52
6.3 LOCALIZAÇÃO	56
7. PLANO FINANCEIRO	58
7.1 INVESTIMENTO INICIAL	58
7.2 FORMAS DE FINANCIAMENTO	59
7.3 RECEITAS	59
7.4 CUSTOS	60
7.5 PROJEÇÃO DO FLUXO DE CAIXA	62
7.6 PROJEÇÃO DO DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS (DRE)	64
8. AVALIAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS	65
8.1. AVALIAÇÃO ECONÔMICA	66
8.1.1 Ponto de equilíbrio	65
8.1.2 Taxa de lucratividade	65
8.1.3 Taxa do retorno do investimento	66
8.1.4 Prazo de retorno do investimento (<i>payback</i>)	66
8.1.5 Taxa Interna de Retorno	66
8.1.6 Valor Presente Líquido	67
8.2. ANÁLISE DE SENSIBILIDADE	67
8.3 AVALIAÇÃO SOCIAL	69
9 CONCLUSÃO	70
REFERÊNCIAS	71

1 INTRODUÇÃO

Estamos investindo em um novo conhecimento com o objetivo de aumentar participação no mercado neste seguimento de limpeza de isotanques do padrão Food Grade/Alimentício. Ou seja, geração de novos conhecimentos, sem que tenham necessidade de uma aplicação prática imediata.

O desempenho de qualquer empreendimento depende do planejamento e execução da atividade que se pretende explorar. Prestação de serviços em limpeza de isotanques dedicados à carregar produtos líquidos alimentícios se desenvolve a cada oportunidade que o mercado de produtos neste padrão tem de exportar ou importar em equipamentos denominados como Isotanques.

Desde que estes containers sejam devidamente limpos e que sigam rigorosamente as normas para novo carregamento de produto. Estas normas são especificadas no momento que o isotanque entra no terminal e tem a informação do último produto carregado. A limpeza deverá ser realizada de acordo com a análise feita da ficha do produto, evitando assim a utilização de material que possa contaminar um próximo carregamento de produto alimentício.

1.1 TEMA E PROBLEMA

Ampliação de um novo negócio já existente, porém, necessária especialização para atendimento com excelência, demonstrando total confiabilidade ao cliente. É um terminal de containers, uma organização que está em crescimento, onde a especialidade é limpeza interna e externa, armazenagem e reparos de isotanques vazios. Uma empresa que tem em sua origem uma companhia precursora na descontaminação e manutenção de Isotâncas em todo o Brasil.

Esta empresa, também conhecida como Terminal, está localizada no litoral de São Paulo, próximo à cidade de Santos, 40 minutos do Porto de Santos (principal Porto do País). Está entrando em uma nova etapa no processo de ampliação e modernização de sua estrutura. Profissionais qualificados e uma estrutura moderna, oferece um programa de excelência exclusivo para reparos de Isotâncas. Tem uma das melhores estruturas da América Latina, com baias totalmente segregadas para tanques químicos. Uma moderna e eficiente Estação de Tratamento de Efluentes foi projetada para suportar o aumento da demanda com segurança e agilidade. Segue todas as normas de segurança do trabalho e ambientais, utilizando também de processos constantemente revisados e supervisionados para acompanhar as tendências tecnológicas para uma maior eficácia no trabalho realizado, visando a total satisfação do cliente com o melhor custo/benefício.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Como objetivo, estamos criando ainda familiaridade com um negócio que é novo para a empresa e desconhecido para muitos que querem desenvolver o serviço e atendimento ao cliente específico. Temos como política de qualidade garantir resultados que permitam o desenvolvimento interno e a estabilidade da empresa no Mercado. Assegurar a satisfação dos clientes. Melhoria contínua dos serviços através da capacitação e profissionalização dos colaboradores e garantir a segurança, saúde e a preservação do meio ambiente. Promover o desenvolvimento da empresa, garantindo estabilidade aos acionistas e colaboradores, atendendo as expectativas dos clientes, buscando soluções eficientes e eficazes.

1.2.2 Objetivos específicos

Tem como objetivo desenvolver, esclarecer, modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação e resolução dos possíveis problemas ou hipóteses pesquisáveis para posteriormente serem adaptadas, estudadas.

O projeto para a limpeza de tanks do padrão food grade necessita de pesquisa de outras fontes. Devemos aprofundar nossas especulações afim de encontrar nossas reais causas para nosso investimento.

Por fim, como metodologia, descreveremos características e experiências que devemos adquirir ao longo do período que se antecipa o das limpezas internas destes equipamentos. Os cuidados com a limpeza para não contaminar a unidade e disponibilizar para novo carregamento. O cliente terá todo auxílio desde o recebimento do container tanque até a liberação ao cliente/exportador do próximo produto a ser carregado, seja ele para utilização Nacional ou Internacional.

1.3 JUSTIFICATIVA

Neste capítulo é necessário deixar claro todos os fatores que influenciarão para o desenvolvimento do novo setor a ser implantado. Fatores estes que demonstrarão aos clientes que os serviços serão totalmente realizados com segurança e responsabilidade.

Fatores Econômicos: De acordo com análise feito no seguimento de limpeza de tanks no padrão alimentício é que esse mercado vem crescendo e que na região onde estamos apenas um concorrente apresenta o setor de limpeza em unidades deste padrão. Por isso podemos ter a certeza de que estamos abrindo um mercado novo na prestação de serviços neste padrão, seguindo o padrão de qualidade afim de atender as exigências de nossos clientes (donos destes containers que comercializam estas unidades neste padrão). Nosso cliente hoje apresenta 80 % deste volume, porém, neste momento estão sem opção para operarem com este tipo de isotanque. Se nos adaptarmos as exigências legais estabelecidas pelo próprio cliente, podemos atingir 40% deste volume. Oferecendo qualidade e eficiência dos serviços. Brasil hoje está entre os 20 maiores exportadores. Nosso mercado de food grade é dinâmico e rápido. A infraestrutura será a espinha dorsal de nossos serviços de grau alimentício

Fatores Políticos-Legais: As documentações exigentes neste mercado estão relacionadas aos órgãos responsáveis pelo meio ambiente, prefeitura, IBAMA, polícia CIVIL, Exército, polícia Federal, Bombeiros. Porém, ainda temos uma certa dificuldade nas documentações, pois se trata de um serviço relativamente novo no mercado. A falta de legislação específica faz com que a empresa encontre formas legais, alternativas para poder exercer os serviços e atender os clientes sem que haja problema para ambos os lados. Encontrar a alternativa fiscal mais adequada para a realização dos serviços. Política governamental com diversos benefícios que buscam atender a demanda do setor de isotanques (limpezas), contando com programas de investimento em logística, transporte dos containers, operacionalização do terminal com os containers vazios e sujos para a limpeza. Quantidade de resíduo a ser descartado, limitação destes resíduos e legislação a ser seguida pelos órgãos que fiscalizam este tipo de serviço. Total responsabilidade com o meio ambiente.

Fatores Socioculturais: Os Operadores (donos dos containers) estão cada vez mais criteriosos na escolha de seus fornecedores. Estão cada vez mais atualizados e obtêm total conhecimento de como o prestador de serviço deve manusear seus equipamentos. Estamos falando de containers que carregam/transportam produtos food grade, grau alimentício. A grande extensão territorial, as diferentes culturas que eles devem lidar, pois, seus equipamentos viajam o mundo inteiro. As diferentes culturas estão sendo avaliadas e devem se adaptar melhor às normas, provavelmente terão maior participação e presença de mercado neste tipo de serviço a ser oferecido. Os clientes demonstram ter dificuldade em encontrar este tipo de serviço no Brasil, Argentina, Uruguai.

Fatores Tecnológicos: A tecnologia nestes casos de limpeza é essencial desde o início e tratamento do efluente gerado, tanto na destinação final do resíduo gerado e armazenado na estação de tratamento de limpeza. Desenvolvimento gerado para facilitar a limpeza dos tanks com equipamentos a serem utilizados internamente nos containers, acoplados em suas extremidades, gerando eficácia nos resultados das limpezas e agilidade para a disponibilidade do equipamento para a reutilização dos tanks para outros clientes que utilizam o mesmo tipo de equipamento e padrão especificado/dedicado (isotanke food grade).

1.4 METODOLOGIA

a) A aplicabilidade da pesquisa.

Acredito que a Descritiva, exploratória. Estamos investindo em um novo conhecimento com o objetivo de aumentar participação no mercado neste seguimento de limpeza de isotanques do padrão Food Grade/Alimentício. Ou seja, geração de novos conhecimentos, sem que tenham necessidade de uma aplicação prática imediata.

b) A forma de abordar o problema de pesquisa.

Qualitativa e Quantitativa. Será especificado os objetivos. Os pontos para levantar a pesquisa, limpeza de tanks que carregam produtos alimentícios. Existente, a realidade investigada é uma quantidade prevista de aproximadamente 30 unidades mensais. Nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. Obedece um plano pré-estabelecido, com intuito de enumerar e/ou medir eventos. Utiliza a teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa, examina as relações entre as variáveis por métodos experimentais ou semi-experimentais, controlados com rigor, emprega, geralmente, para a análise dos dados, instrumental estatístico. Confirma as hipóteses da pesquisa ou descobertas por dedução, ou seja, realiza previsões específicas de princípios, observações ou experiências. Preocupa-se em medir (quantidade, frequência e intensidade) e analisar as relações causais entre as variáveis. Não é 100% confiável, porém, temos parceria com nossos clientes e garantias de movimentação deste tipo de equipamento.

c) A forma de tratar os objetivos da pesquisa.

Descritiva e exploratória. Estamos criando ainda familiaridade com um negócio que é novo para a empresa e desconhecido para muitos que querem desenvolver o serviço e atendimento ao cliente específico. Tem como objetivo desenvolver, esclarecer, modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação e resolução dos possíveis problemas ou hipóteses pesquisáveis para posteriormente serem adaptadas, estudadas. Podemos afirmar que ela assume a forma de um estudo de caso, sempre em consonância com outras fontes que darão base ao assunto abordado. No nosso caso, o projeto para a limpeza de tanks do padrão food grade ne-

cessita de pesquisa de outras fontes. Devemos aprofundar nossas especulações afim de encontrar nossas reais causas para nosso investimento.

d) Os procedimentos de coleta de dados.

Passo inicial para a construção efetiva de um protocolo de investigação. Averiguar o melhor a ser aplicado em nosso objetivo. Enquadrar o nosso estudo em um modelo de casualidade, em nosso caso, um isotanque no padrão food grade pode ser a parte prática para nossa pesquisa bibliográfica, oferecendo amostras de testes nas limpezas e procedimentos a serem realizados, juntamente com os cuidados que devemos ter com todo material utilizado.

Constituída por consulta a material já publicado e disponibilizado em diversos meios e estudos de caso contribuindo para entender melhor os acontecimentos individuais, os processos organizacionais e até mesmo políticos e comerciais.

e) A unidade de análise.

Setor de Limpeza de isotanques food grade. Quantidade de unidades a serem importadas pelos clientes para a limpeza em nosso terminal.

f) Os instrumentos de coleta de dados.

Análise Bibliográfica e Documental. Utiliza os documentos disponíveis como fontes de dados secundários para a pesquisa (relatórios, documentos de circulação interna, arquivos, dados os container tanks a serem entregues no terminal, os produtos a serem lavados em cada unidade). Identificar, verificar os documentos com a nossa finalidade em específico que é setor de limpeza somente no padrão alimentício, o qual também podemos classificar como Isotanks food grade.

1.5. FICHA TÉCNICA DO PLANO DE NEGÓCIOS

- Denominação da empresa: CARVAP Serviços em Isotanches Ltda - EPP
- Porte: Pequena Empresa
- Localização: Rodovia Padre Manoel da Nobrega – KM71 – São Vicente/SP (40 min porto de Santos – Principal porto do País).
- Ramo de atividade: Descontaminação e Manutenção de Isotanches
- Área de atuação: Nacional e Internacional

- Setor da economia: Terciário
 - Produtos: Serviços
 - Número de funcionários: 34
 - Investimento total: R\$ 189.300,00
 - Receita operacional mensal prevista: R\$ 31.507,00
 - Ponto de Equilíbrio: 21,26%
 - Taxa mensal do retorno do investimento: 135,39%
 - Situação do mercado: Estável
- Parecer final sobre a viabilidade do empreendimento: O trabalho realizado evidenciou a viabilidade da implantação de um novo setor de limpeza de isotanques food grade na empresa. A existência da demanda, somada com a necessidade dos clientes terem um terminal qualificado com um setor preparado para atenderem as expectativas no processo de limpeza. Uma área isolada de contaminações, onde os equipamentos serão todos dedicados à limpeza destes equipamentos dedicados nos carregamentos de produtos alimentícios. Os planos de marketing e de operações demonstraram em detalhes as estratégias para a divulgação deste novo setor, onde já temos confirmados os serviços de no mínimo 35 tanques/mês de limpeza, obtendo retorno do valor investido com prazo muito bom. A análise de sensibilidade nos mostrou, mesmo no cenário pessimista, a viabilidade e a cautela que devemos ter. Temos como ponto de controle, as importações e exportações, com objetivos estratégicos factíveis e sustentáveis. Teremos um potencial de trazer um relevante impacto na cidade e na concorrência que se encontram nas cidades vizinhas e que não apresentam um setor qualificado como estes (informações dadas pelos próprios clientes), uma vez que nos permitirá alcançar nossos objetivos trazendo mais investimentos e melhorias para o nosso Terminal.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Fazer uma pequena revisão dos assuntos que darão suporte para o desenvolvimento do trabalho. Para isso consulte livros, revistas, periódicos especializados, etc. Ao desenvolver a revisão da literatura, não se esqueça de citar o nome dos autores consultados e listá-los nas referências do trabalho. A cópia literal é considerada plágio. Lembre-se que todas as citações apresentadas devem estar em conformidade com as normas da ABNT. Esta etapa do seu TCC já faz parte da 1ª Avaliação a Distância da disciplina de TCC I que deve ser preenchida de acordo com os assuntos discutidos na unidade 1 do material didático. Após digitar o texto referente a este item, delete esta informação. Cuidado para não perder as configurações deste texto.

Prestação completa de serviços no segmento de isotanque, como inspeção, limpeza, descontaminação, reparos, testes e armazenagem, cumprindo com todas as normas de segurança de trabalho e ambientais, utilizando também de processos constantemente revisados e supervisionados para acompanhar as tendências tecnológicas para uma maior eficácia no trabalho realizado, visando a total satisfação do cliente com o melhor custo/benefício. A visão é consolidar a empresa como a principal referência nos mercados nacional e internacional no segmento de limpeza e reparo de isotanques, oferecendo o melhor procedimento e resultado. Sabemos que a determinação dos processos e da tecnologia empregada é de fundamental importância para a escolha do tamanho do empreendimento, do investimento. A tecnologia do processo está relacionada às máquinas, equipamentos, dispositivos que ajudam a produção, à atender as expectativas do cliente e no nosso caso, alcançar o objetivo que é de disponibilizar o tanque perfeitamente apto à carregar um próximo produto alimentício. Desta forma agregamos valor e atingimos os objetivos estratégicos da empresa. Trías de Bes (2011, p.18)² acrescenta que a inovação não necessariamente ocorre abruptamente. Em suas palavras: De fato, a inovação nem sempre acarreta saltos gigantes adiante. A inovação gradual, passo a passo, também é inovação – e é tão necessária, ou até mais, que a versão radical. Isso é o que realmente torna um negócio sustentável. A inovação também deve ser entendida como o desenvolvimento de uma cultura de inovação dentro da empresa, que é aquilo que permite produzir e levar ao mercado um fluxo constante de inovações menores e incrementais.

3 DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO

3.1 NOME DA EMPRESA

CARVAP Serviços em Isotâncques Ltda - EPP

3.2 CONSTITUIÇÃO LEGAL

Sociedade Empresária Limitada EPP – pequena empresa

3.3. PROPRIETÁRIOS DA EMPRESA

César Vitor, 35 anos, Sócio-Diretor, graduando-se em Administração, com experiência na área de transportes, logística e comercial, detentor de 97,5% do capital;

Ronaldo Rodrigues, Gerente Geral, com experiência na área de compras, negociação com clientes e fornecedores. Detentor de 2,5% do capital.

4 PLANO ESTRATÉGICO

A visão é consolidar a empresa como a principal referência nos mercados nacional e internacional no segmento de limpeza e reparo de isotanques, oferecendo o melhor procedimento e resultado. Fechar contrato para a limpeza de tanks alimentícios com 2 clientes potenciais. Hoje já temos eles em nosso terminal, porém, nos serviços relacionados aos tanks químicos. Assim que apresentarmos o setor de limpeza, acreditamos que o contrato será consequência de um bom serviço e estrutura que apresentaremos. Como parte de nosso objetivo de marketing, enviaremos nosso Certificado de Descontaminador (IN METRO), objetivando propaganda e almejando receber os tanques do padrão alimentício. Informa que a limpeza do isotanque food grade está objetivada em 24hs.

Tempo este que será contado à partir da data e horário de entrada da unidade no terminal. Enviar o resultado da inspeção externa e interna (após a limpeza) em no máximo 2 dias (dependendo da demanda das limpezas). Se o cliente autorizar, o resultado da inspeção externa pode ser enviado em dois dias. Reparar a unidade, se houver avarias, com 2 dias, sendo contados à partir da data/hora da autorização enviada pelo cliente. Criar um 3º turno para atendimento às programações de retirada dos clientes.

Este será para não obter atrasos no atendimento ao Exportador e liberação do equipamento à transportadora. Identificar os processos críticos para alcançarmos excelência e desenvolver no mínimo dois fornecedores, para não haver dependência e demora no atendimento ao cliente. Monitorar toda a operação, desde a entrada do container até a disponibilidade para o cliente programar a retirada, visando sempre fornecer um serviço diferenciado, podendo criar serviço de atendimento externo, caso ocorra alguma avaria no isotanque ou recusa por algum motivo de contaminação cruzadas (insetos / sujeiras) externas. Isso pode acontecer durante a viagem do isotanque até a planta do cliente, no local onde será carregada a unidade com o produto para exportar. Prestação completa de serviços no segmento de isotanques, como inspeção, limpeza, descontaminação, reparos, testes e armazenagem, cumprindo com todas as normas de segurança de trabalho e ambientais, utilizando também de processos constantemente revisados e supervisionados para acompanhar as tendências tecnológicas para uma maior eficácia no trabalho realizado, visando a total satisfação do cliente com o melhor custo/benefício.

Nossa tabela de preços para a limpeza interna dos tanks será dividida em três classes:

Classe A – serão para os tanques “food grade” que chegarão com produtos fáceis para a limpeza onde serão utilizados somente água e detergente neutro. Esses dois tipos de materiais apresentam custos mais baixo para a empresa, podendo oferecer um preço melhor ao cliente.

Classe B: serão para os tanques “food grade” que chegarão com produtos considerados como médios para a limpeza onde serão utilizados além da água e detergente neutro uma hora de vapor. Devido À hora do vapor o custo terá um acréscimo elevado de 8% a 10%. Isso será demonstrado e esclarecido ao cliente.

Classe C: serão para os tanques “food grade” que chegarão com produtos difíceis para a limpeza onde serão utilizados, água, 2 a 4 horas de vaporização e troca das juntas das válvulas, pois será um serviço diferenciado.

Porém, para as três classes incluiremos os serviços de teste de vazamento, pois os tanks não poderão ser liberados com nenhum tipo de vazamento, pois precisamos entregar a unidade totalmente segura, garantindo a estanqueidade do isotanque e que a unidade chegará no destino sem nenhum vazamento de produto.

Nossa promoção será realizada em um tom de parceria com nossos clientes. Teremos uma tabela de movimentações. Exemplo: Cliente que movimentar 80 a 100 unidades limpas, obterá desconto de 5% no total da fatura. Acima de 100 unidades os clientes terão 8% de desconto com possibilidade de atendimento das liberações dos isotnques aos exportadores serem feitos no terceiro turno.

Podemos dizer que este serviço será um tipo serviço que a cada dia nos trará experiência, ou seja, a qualidade será avaliada, medida pelo cliente quando o mesmo entregar o produto no exportador e o mesmo confirmar a especificação do produto em 100% (sem nenhuma alteração), confirmando assim confiança e prosperidade nos negócios e conseqüentemente aumentando a demanda dos serviços.

Por isso, falamos que nosso posicionamento estratégico será o de Diferenciação e eficiência dos serviços.

O serviço adicional que estamos implantando (limpeza de tanques food grade) oferecido pela empresa foca em redução de tempo do container no terminal, influenciando o rápido atendimento ao exportador (cliente de nosso cliente).

Objetivo(s) de marketing	Estratégia(s) de marketing	Ações de marketing	Responsável	Prazo de execução	Mecanismos de controle
Objetivo 1: Efetuar as limpezas em 24hs contando da data e horário que o isotanque está sendo recebido	Estratégia de produto	Ação 1: limpeza em 24hs contando da data e horário de disponibilidade Ação 2: Inspeção interna após a limpeza, antes de ser removido da “báia” de descontaminação	Gerente Operacional	Imediato	Inspeção e relatório assinado pelo funcionário confirmando a limpeza com o número do isotanque
	Estratégia de preço	Ação 1 : Classificar a limpeza e custos por tipo/dificuldade de lavar internamente Ação 2: Quanto maior número de limpeza, melhor será o preço, pois ganharemos em quantidade e participação de mercado	Gerente Financeiro e Setor de Descontaminação	Imediato	Ficha Técnica do Produto deve ser enviada para ser analisada antes da chegada do isotanque no terminal. Quando a unidade chegar a análise para iniciarmos a limpeza já com a

					classificação concluída.
Estratégia de distribuição	<p>Ação 1 : Como prestador de serviço, distribuição na qualidade e agilidade de entrega dos isotanques</p> <p>Ação 2: Informação dos serviços internos em tempo hábil para agilizar a disponibilidade das informações ao cliente.</p>	Coordenador Administrativo / Gerente Operacional	Imediato	Movimentos diários serão enviados aos clientes com todas as informações necessárias para excelência no atendimento e liberação do isotanque de nosso terminal já totalmente preparados para nova utilização.	
Estratégia de promoção	<p>Ação 1 : Apresentar produção em escala, de acordo com a movimentação terá ganho de limpeza de 1 a 3 tanks</p> <p>Ação 2 : atingindo escala máxima na movimentação (</p>	Coordenador Administrativo / Gerente Operacional	Imediato	Inventários serão enviados aos clientes semanalmente para que possamos garantir veracidade nas informações e cumprirmos com o acordo da promoção	

		entrada + saída) no próximo mês o terminal pro- porcionará des- contos nos aten- dimentos em overtime.			
--	--	---	--	--	--

4.1. ANÁLISE DO MACRO-AMBIENTE

Fatores	Aspectos analisados
Econômicos	<p>De acordo com análise feito no seguimento de limpeza de tanks no padrão alimentício é que esse mercado vem crescendo e que na região onde estamos apenas um concorrente apresenta o setor de limpeza em unidades deste padrão. Por isso podemos ter a certeza de que estamos abrindo um mercado novo na prestação de serviços neste padrão, seguindo o padrão de qualidade afim de atender as exigências de nossos clientes (donos destes container que comercializam estas unidades neste padrão). Nosso cliente hoje apresenta 80 % deste volume, porém, neste momento estão sem opção para operarem com este tipo de isotank. Se nos adaptarmos as exigências legais estabelecidas pelo próprio cliente, podemos atingir 40% deste volume. Oferecendo qualidade e eficiência dos serviços.</p> <p>Brasil hoje está entre os 20 maiores exportadores. Nosso mercado de food grade é dinâmico e rápido. A infra estrutura será a espinha dorsal de nossos serviços de grau alimentício</p>

Político-legais	<p>As documentações exigentes neste mercado estão relacionadas aos órgãos responsáveis pelo meio ambiente, prefeitura, IBAMA, policia CIVIL, Exército, polícia Federal, Bombeiros. Porém, ainda temos uma certa dificuldade nas documentações, pois se trata de um serviço relativamente novo no mercado. A falta de legislação específica faz com que a empresa encontre formas legais, alternativas para poder exercer os serviços e atender os clientes sem que haja problema para ambos os lados. Encontrar a alternativa fiscal mais adequada para a realização dos serviços. Política governamental com diversos benefícios que buscam atender a demanda do setor de isotanks (limpezas), contando com programas de investimento em logística, transporte dos containers, operacionalização do terminal com os containers vazios e sujos para a limpeza. Quantidade de resíduo a ser descartado, limitação destes resíduos e legislação a ser seguida pelos órgãos que fiscalizam este tipo de serviço. Total responsabilidade com o meio ambiente.</p>
Socioculturais	<p>Os Operadores (donos dos container tanks) estão cada vez mais criteriosos na escolha de seus fornecedores. Estão cada vez mais atualizados e obtêm total conhecimento de como o prestador de serviço deve manusear seus equipamentos. Estamos falando de containers que carregam/transportam produtos food grade, grau alimentício. A grande extensão territorial, as diferentes culturas que eles devem lidar, pois, seus equipamentos viajam o mundo inteiro. As diferentes culturas estão sendo avaliadas e devem se adaptar melhor às normas, provavelmente terão maior participação e presença de mercado neste tipo de serviço a ser oferecido. Os clientes demonstram ter dificuldade em encontrar este tipo de serviço no Brasil, Argentina, Uruguai.</p>
Tecnológicos	<p>A tecnologia nestes casos de limpeza é essencial desde o início e tratamento do efluente gerado, tanto na destinação final do resíduo</p>

	gerado e armazenado na estação de tratamento de limpeza. Desenvolvimento gerado para facilitar a limpeza dos tanks com equipamentos a serem utilizados internamente nos containers, acoplados em suas extremidades, gerando eficácia nos resultados das limpezas e agilidade para a disponibilidade do equipamento para a reutilização dos tanks para outros clientes que utilizam o mesmo tipo de equipamento e padrão especificado/dedicado (isotank food grade).
--	---

4.2 ANÁLISE DO SETOR

Esta análise nos permite verificar e conhecer o contexto econômico de nossa empresa. Permitindo avaliações de desempenho, projeções de do setor que estamos efetuando investimento para apresentação de nossos serviços.

Objetivo estratégico da empresa no mercado é encontrar uma posição no qual possamos melhor nos defender.

FORÇA 1: POSSIBILIDADE DE ENTRADA DE NOVOS CONCORRENTES

FATORES		NOTA
A.	É possível ser pequeno para entrar no negócio	4
B.	Empresas concorrentes tem marcas desconhecidas, ou os clientes não são fieis	3
C.	É necessário baixo investimento em infraestrutura, bens de capital e outras despesas para implantar o negócio	3
D.	Os clientes terão baixos custos para trocarem seus atuais fornecedores	5
E.	Tecnologia dos concorrentes não é patenteada. Não é necessário investimento em pesquisa.	4
F.	O local, compatível com a concorrência, exigirá baixo investimento	2
G.	Não há exigências do governo que beneficiam empresas existentes ou limitam a entrada de novas empresas	4
H.	Empresas estabelecidas têm pouca experiência no negócio ou custos	5

	altos	
I.	É improvável uma guerra com os novos concorrentes.	3
J.	O mercado não está saturado.	5
TOTAL		38

$$\text{Intensidade da FORÇA 1} = \frac{38 - 10}{40} \times 100 = 70$$

40

FORÇA 2: RIVALIDADE ENTRE AS EMPRESAS EXISTENTES NO SETOR

Com o mercado cada vez mais competitivo, em virtude da grande quantidade de produtos alimentícios que são transportados em isotanques, com certeza aumenta a rivalidade entre os operadores (donos dos equipamentos/isotanques). Abaixo, vejam fatores:

FATORES		NOTA
A.	Existe grande número de concorrentes, com relativo equilíbrio em termos de tamanho e recursos	2
B.	O setor em que se situa o negócio mostra um lento crescimento. Uns prosperam em detrimento de outros	2
C.	Custos fixos altos e pressão no sentido do vender o máximo para cobrir estes custos	4
D.	Acirrada disputa de preços entre os concorrentes.	3
E.	Não há diferenciação entre os produtos comercializados pelos concorrentes	4
F.	É muito dispendioso para as empresas já estabelecidas saírem do negócio.	5
TOTAL		20

$$\text{Intensidade da FORÇA 2} = \frac{20 - 6}{24} \times 100 = 58,3$$

24

FORÇA 3: AMEAÇA DE PRODUTOS SUBSTITUTOS

Produtos ou serviços que não são similares, mas atendem, podem atender, porém, não com a mesma qualidade e segurança dos serviços que estamos oferecendo.

FATORES		NOTA
A.	Verifica-se uma enorme quantidade de produtos substitutos.	3
B.	Produtos substitutos têm custos mais baixos que os das empresas	3

	existentes no negócio.	
C.	Empresas existentes não costumam utilizar publicidade para promover sua imagem e dos produtos	5
D.	Setores de atuação dos produtos substitutos estão em expansão, aumentando a concorrência.	2
TOTAL		13

$$\text{Intensidade da FORÇA 3} = \frac{13 - 4}{16} \times 100 = 56,25$$

16

FORÇA 4: PODER DE NEGOCIAÇÃO DOS COMPRADORES

Capacidade de negociação com nossos clientes que necessitam de nossos serviços. Os clientes com maior número de movimentação de isotanques terão mais poder de negociação tanto para com o Terminal, quanto para os clientes deles.

FATORES		NOTA
A.	Clientes compram em grandes quantidades e sempre fazem forte pressão por preços menores	1
B.	Produto vendido pelas empresas do setor representa muito nos custos do comprador.	3
C.	Produtos que os clientes compram das empresas do setor são padronizados	2
D.	Clientes não têm custos adicionais significativos, se mudarem de fornecedores	5
E.	Há sempre uma ameaça dos clientes virem a produzir os produtos adquiridos no setor	2
F.	Produto vendido pelas empresas do setor não é essencial para melhorar os produtos do comprador.	2
G.	Clientes são muito bem informados sobre preços, e custos do setor	5
H.	Clientes trabalham com margens de lucro achatadas	2
TOTAL		22

$$\text{Intensidade da FORÇA 4} = \frac{22 - 8}{32} \times 100 = 43,75$$

32

FORÇA 5: PODER DE NEGOCIAÇÃO DOS FORNECEDORES

São poucos fornecedores neste setor que estamos adicionando na empresa. Porém, quanto mais movimentação tivermos de isotanques, mais produtos com fornecedores necessitaremos e assim conseguiremos poder de negociação com nossos fornecedores.

FATORES		NOTA
A.	O fornecimento de produtos, insumos e serviços necessários é concentrado em poucas empresas fornecedoras	4
B.	Produtos adquiridos pelas empresas do setor não são facilmente substituídos por outros.	2
C.	Empresas existentes no setor não são clientes importantes para os fornecedores	2
D.	Materiais / serviços adquiridos dos fornecedores são importantes para o sucesso dos negócios no setor	4
E.	Os produtos comprados dos fornecedores são diferenciados	2
F.	Existem custos significativos para se mudar de fornecedor.	1
G.	Ameaça permanente dos fornecedores entrarem no negócio do setor.	1
TOTAL		16

$$\text{Intensidade da FORÇA 5} = \frac{16 - 7}{7} \times 100 = 32,14$$

28

Intensidade da força 1 com resultado médio, indica que a ampliação do negócio proposto para a limpeza de isotanks no padrão food grade pode ser implantada. Sendo a abertura do negócio viável. Nesta força 1, que menciona sobre a entrada de novos concorrentes. O mercado no qual estamos interessados em atingir, está em crescimento, e ainda para alguns é desconhecido devido às exigências dos clientes e o investimento elevado. Porém, propicia a abertura de novos objetivos a serem alcançados no mercado.

Na força 2, no que diz respeito da rivalidade das empresas, nos mostra também força média, no qual, mesmo sendo pouco existente no mercado, a concorrência deve ser bem analisada e com cuidado verificar alternativas para que a ampliação deste negócio tenha sucesso, mesmo que saibamos sobre a concorrência, que é forte hoje em dia no mercado, mas existe somente um concorrente com a mesma qualidade que estaremos apresentando.

Em força 3, menciona sobre a ameaça de produtos substitutos, também nos mostra que podemos entrar no mercado de limpeza de tanks food grade, porém com cautela. Oferecendo

um serviço diferenciado, com qualidade e preço acessíveis, fato mostrado na análise da força que o mercado aceita.

Força 4, poder de negociação dos compradores, neste caso, os compradores seriam os clientes, donos dos tanks a serem limpos. Tem “médio” poder de negociação. Se apresentarmos nossos custos e produtos utilizados, confirmando nossa capacidade, eficiência e qualidade, podemos balancear esse poder na negociação. Concorrência é pouca no mercado, por enquanto.

Força 5, poder de negociação dos fornecedores. Pode representar alta na minha competitividade. Nos produtos que possamos utilizar para a limpeza dos tanks, uma vez que estamos entrando no mercado.

4.3 ANÁLISE INTERNA DO EMPREENDIMENTO

Deve ser realizada uma análise criteriosa dos setores da empresa como RH, Operacional, no geral, no aspecto organizacional. Pontos fortes e fracos e até mesmo aqueles pontos considerados como “neutros”. Tem por finalidade colocar em evidência as qualidades e deficiência da empresa.

Relacionado às áreas e aspectos analisados.

ÁREAS	ASPECTOS ANALISADOS
Produção	O setor da limpeza de tanks FOOD GRADE terá capacidade de posicionamento de 9 tanks, sendo possível “girar” 18 tanks limpos por dia. Será utilizado para realizarmos preparações especiais para clientes que requisitarem processos diferenciados. Equipe de 4 funcionários serão treinados para realizarem a limpeza com eficiência e qualidade. Seguindo com exatidão as normas requisitadas no processo de limpeza de tanks alimentícios (Food Grade). O galpão, setor de limpeza de tanks alimentícios, foi projetado com entradas específicas para as atividades, facilitando assim a logística da operação interna do terminal, oferecendo segurança e agilidade nas operações e atendimento ao cliente.

<p>Recursos Humanos</p>	<p>Recursos Humanos: Como disse, a empresa contará com uma equipe de 4 funcionários treinados para atender a demanda do cliente. Demanda esta, prevista para 25 tanks/mês, podendo esta equipe ser utilizada também na limpeza dos tanks químicos. Tendo na parte administrativa, Coordenador Administrativo, um Analista Administrativo que terá contato direto com cliente para atender as solicitações proposta por eles e repassar ao coordenador que fará a interligação com o setor operacional, onde terá um Encarregado Operacional que fará a programação da logística interna juntamente com a equipe dos funcionários que efetuarem a limpeza dos tanks, considerados como Operadores de Limpeza de Isotanques. O processo de recrutamento desta equipe passará por etapas como: Análise curricular, sendo captados currículos dos interessados nas vagas, oferecendo oportunidades para funcionários que já estão na empresa e que merecem ser classificados com oportunidades melhores de crescimento juntamente com a empresa. Dinâmica de grupo onde serão avaliadas as competências de liderança, comprometimento, iniciativa e cooperativismo dos candidatos. Será realizada também análise do perfil, efetuaremos uma conversa individual visando confirmar a avaliação de suas competências feita em grupo, bem como seus interesses, expectativas e nível de conhecimento. O processo de treinamento será composto por diversos fatores que se baseiam nas atividades a serem executadas e normas que deverão ser seguidas obrigatoriamente. Quando a empresa se firmar no mercado neste seguimento proposto, obtendo condições de investimento, serão criados planos de carreira para estas áreas específicas, novas na empresa e também, novos cargos e aumento de colaboradores.</p>
<p>Finanças</p>	<p>O Capital inicial será de R\$ 255.000,00, que será para investimento dos equipamentos dedicados para a limpeza dos tanks alimentícios (R\$ 60.000,00), treinamentos, tecnologia, marketing, documentação que a empresa deverá adquirir com os órgãos que nos fiscalizará, sendo feito um controle com rigidez nas renovações(R\$ 35.000,00). Upgrade na estação de tratamento para o controle de efluentes (R\$ 25.000,00). Fechamento do setor, não oferecendo riscos de contaminação cruzada (pássaros, poeira, insetos), EPI's para os funcionários, 3 para cada um deles, armário dedicado somente para os PEI's, chuveiro para o funcionário iniciar a limpeza dos tanks, equipamento de primeiros socorros (R\$ 35.000,00). O telhado deve ser totalmente feito em telhas de aço, totalmente descontaminadas, as paredes azulejadas (R\$ 30.000,00) e a cor-</p>

	tina de fechamento da bia feita de um material específico evitando a contaminao do setor de limpeza dos tanks (Bia), sendo para este investimento de R\$ 30.000,00. Pintura do piso e revestimento para evitar contaminaes de solo (R\$ 25.000,00). Qualificao na portaria 255 no IN Metro (R\$ 15.000,00).
Marketing	Nossa estratégia será apresentar nosso setor para o cliente que nas pesquisas apresentou ter um estoque maior de importao de tanks com cargas alimentícias. Oferecer qualidade, eficiência e atendimento diferencial em horário e tempo de disponibilidade dos equipamentos (isotanques). Estamos investindo em um diferencial e tendo competitividade nos preços para a realizao dos serviços que sero prestados. Pesquisas recentes mostram que as empresas se preocupam com meio ambiente. Os clientes sero convidados a visitarem nosso setor de food grade e confirmaro a nossa preocupao com meio ambiente e segurança ocupacional. Sero oferecidos serviços iniciais com valores mais adequados para atendimento com agilidade. Os clientes contaro com um site, mdias digitais, atendimento personalizados para que possam ter total acesso aos seus tanks dentro do terminal e acompanhamento do tempo da unidade depositada para medir nossa capacidade e rapidez na entrega. Sero realizados ainda para os tanks que sero lavados, um certificado de limpeza emitidos com a chancela do IN Metro garantindo assim nossa qualidade e eficiência dos serviços.

4.4 A MATRIZ SWOT

Elabore a matriz SWOT do futuro empreendimento com base nos aspectos analisados anteriormente. Aps digitar o texto referente a este item, delete esta informao. Cuidado para no perder as configuraes deste texto. Exemplo:

Ambiente interno	
Pontos fortes	Pontos fracos
<ul style="list-style-type: none"> - Alta tecnologia e setor dedicado muito bem estruturado seguindo as normas de segurança e meio ambiente - Parceria com fornecedores muito bem vistos no Mercado e devidamente documentados seguindo também as normas de segurança de seus produtos e meio ambiente. - Conseguiremos efetuar preços bai- 	<ul style="list-style-type: none"> - Custo alto investido, será necessária muita economia nos produtos utilizados nas limpezas - Necessidade de mais iluminao - Holofotes imprprios para o setor, devero ser trocados no futuro - Estao de limpeza pode no suportar quantidade de resíduo gera-

<p>xos com serviços de qualidade e agilidade na entrega dos isotanques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerenciamento bem estruturado tanto pelo Sistema quanto físico - Funcionários devidamente treinados e conscientes de todos os procedimentos para executarem as limpezas dos isotanks <p>Serviço diferenciado</p>	<p>do, caso aumente a demanda das limpezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não teremos setor de reparo dedicado para o reparo, somente foi realizado para a limpeza - Equipamentos de pouca potência, deverá ser feito investimento futuramente, dependeremos da demanda e receita deste processo de limpeza
Ambiente externo	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Surgimento de novas tecnologias - É um Mercado em desenvolvimento em nossa região - Cliente procuram setores dedicados para a limpeza de containers tanks do padrão food grade <p>Aumento do interesse de clientes que utilizam esse tipo de equipamento para exportarem sucos, vinhos, whisky, ou até mesmo importarem, com isso, existe grande possibilidade de aumento na demanda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concorrentes que efetuam limpezas de containers químicos podem perceber, ou até mesmo, já perceberam a mudança de Mercado e tendência de tecnologia para este tipo de equipamento (Isotanches padrão alimentício / food grade) - Alta dos combustíveis pode acarretar aumento do custo dos produtos dos fornecedores (entrega) - Insegurança com relação ao aumento da demanda e consequentemente exigência de mais investimentos sem a recuperação do que já foi investido - Oscilação das importações e exportações de produtos alimentícios

	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento do dólar pode acarretar fortemente desenvolvimento do Mercado que é voltado para as exportações
--	---

4.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A cada objetivo alcançado, caminhamos para uma nova etapa de crescimento tanto da empresa quanto dos seus colaboradores. Temos que ser realistas no momento de traçar o objetivo, como no aspectos financeiro como no prazo.

Primeiramente, definimos nossa missão como sendo:

Prestação completa de serviços no segmento de isotanque, como inspeção, limpeza, descontaminação, reparos, testes e armazenagem, cumprindo com todas as normas de segurança de trabalho e ambientais, utilizando também de processos constantemente revisados e supervisionados para acompanhar as tendências tecnológicas para uma maior eficácia no trabalho realizado, visando a total satisfação do cliente com o melhor custo/benefício.

A visão é consolidar a empresa como a principal referência nos mercados nacional e internacional no segmento de limpeza e reparo de isotanques, oferecendo o melhor procedimento e resultado.

Analisando a Matriz SWOT, especificando a missão e visão, abaixo especifiquei objetivos:

- Fechar contrato para a limpeza de tanks alimentícios com 2 clientes potenciais. Hoje já temos eles em nosso terminal, porém, nos serviços relacionados à tanks químicos. Assim que apresentarmos o setor de limpeza, acreditamos que o contrato será consequência de um bom serviço e estrutura apresentados.

- Enviar nosso Certificado de Descontaminador (IN METRO), objetivando propaganda e Marketing.

- Limpeza do isotanque food grade em 24hs. Tempo este que será contado à partir da data e horário de entrada da unidade no terminal.
- Enviar o resultado da inspeção externa e interna (após a limpeza) em no máximo 2 dias (dependendo da demanda das limpezas).
- Se o cliente autorizar, o resultado da inspeção externa pode ser enviado em dois dias.
- Reparar a unidade, se houver avarias, com 2 dias, sendo contados à partir da data/hora da autorização enviada pelo cliente.
- Criar um 3º turno para atendimento às programações de retirada dos clientes. Este será para não obter atrasos no atendimento ao Exportador e liberação do equipamento à transportadora.
- Identificar os processos críticos para alcançarmos excelência.
- Desenvolver no mínimo dois fornecedores, para não haver dependência e demora no atendimento ao cliente.
- Monitorar toda a operação, desde a entrada do container até a disponibilidade para o cliente programar a retirada.
- Visar sempre fornecer um serviço diferenciado, podendo criar serviço de atendimento externo, caso ocorra alguma avaria no isotanque ou recusa por algum motivo de contaminação cruzadas (insetos / sujeiras) externas no isotanque. Isso pode acontecer durante a viagem do isotanques até a planta do cliente, no local onde será carregada a unidade com o produto para exportar.

4.6 POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

À partir do momento que iniciamos um processo de posicionamento dentro do ramo que já atuamos, objetivamos uma estratégia para chamar atenção de nosso cliente, e neste caso, estamos apresentando um novo setor de limpeza de tanques do padrão alimentício.

Este setor que estamos ampliando na empresa, trará aprendizagem significativa e mostrará uma economia de escala com relação ao processo de limpeza de containers tanks no padrão alimentício. Podemos dizer que este serviço é um tipo de mercadoria de experiência, ou seja, a qualidade será mesmo avaliada, medida pelo cliente quando o mesmo entregar o produto no exportador e o mesmo confirmar a especificação do produto em 100% (sem nenhuma alteração), confirmando assim confiança e prosperidade nos negócios e consequentemente aumentando a demanda dos serviços.

Por isso, falamos que nosso posicionamento estratégico será o de Diferenciação. O serviço adicional oferecido pela empresa foca em redução de tempo do container no terminal, influenciando o rápido atendimento ao exportador (cliente de nosso cliente), alcançando assim produtividade e presença de mercado, garantindo lealdade de nosso cliente, aumento de margens de lucro, ampliação do poder de negociação como comprador e fornecedor. Dando oportunidades para investimentos e conseqüentemente no crescimento de nossa empresa.

5 PLANO DE MARKETING

Criar ações necessárias para buscar alcançar o nosso objetivo que é aumentar nossa participação no mercado de limpeza de isotanques alimentícios. Detalhando as ações para atingir ao máximo todos os nossos objetivos. Demonstrando claramente nossa preocupação no atendimento e na qualidade dos serviços.

Característica única do produto/serviço é o isotanque (equipamento) que somente transporta produtos de padrão alimentício (podem ser: Álcool hidratado / Whisky / vinho / vodca / chocolates / etc.).

O equipamento, ao entrar no terminal será imediatamente identificado, no ato da vistoria, o padrão (se é alimentício) e último produto carregado. Dentro destas informações, o equipamento será posicionado em nosso setor de limpeza (especificado para containers do padrão alimentício) e iniciaremos a limpeza para que o mesmo possa ser reutilizado pelo nosso cliente. O cliente terá todo auxílio desde o recebimento do ISOcontainer tanque até a liberação da unidade ao cliente / exportador da matéria prima do alimento para utilização Nacional e Internacional. Os isotanques descontaminados pelo nosso Terminal irão carregar a matéria prima destes alimentos no estado sólido ou líquido.

Definição do Produto (fonte: guia marítimo): Existem múltiplas aplicações e desenhos deste tipo de container. São revestidos para o transporte de produtos químicos e alimentícios. Tem capacidade para carregamento de 26000 lts de produto. Todo equipamento é verificado/inspecionado dentro das normas do padrão internacional ITCO (INTERNATIONAL TANK CONTAINER ORGANISATION). Os operadores de maior dimensão normalmente oferecem uma vasta gama de serviços, enquanto os operadores de menor dimensão só podem oferecer serviços em uma região ou com um tipo

de tanque Entre os maiores operadores de contentores tanque são Stolt Tanque Containers, InterBulk Grupo, Hoyer, Bulkhaul, NewPort e VOTG.

Utilização do Produto: Serve para carregar produtos químicos e alimentícios. Baseando-se nos containers tanques de padrão alimentícios, quem consome o produto carregado e transportado neles, somos nós, os animais (Exemplo: ração), tudo relacionado ao alimento que não pode sofrer alteração ou contaminação química de outro produto. Por isso, são classificados como container padrão alimentício. Utilizado somente para carregar produtos químicos e alimentícios.

Característica do Produto - Propriedades que o torna desejável: Um recipiente tanque pode ser carregado e descarregado a partir da parte superior e da parte inferior. Em um recipiente de depósito normal existe uma câmara de visita e pelo menos uma válvula no topo, e existe uma válvula no fundo. A carga e descarga é feita através da ligação de mangueiras a instalação de carga e descarga das válvulas do isotanque. O embarque ou desembarque é muitas vezes feito através de uma bomba. Dependendo da instalação e regulação de determinados produtos, é determinado como o recipiente tanque deve ser carregado ou descarregado.

Propriedade que o torna menos atrativo: Custo mais elevado para ao transporte de produtos.

Componentes do produto: É um recipiente de aço inoxidável (chapa 3/16) envolvido por um isolamento térmico com camada de proteção de poliuretano e geralmente de alumínio.

Tecnologias de Fabricação: Infere-se que a missão da ITCO é tornar os tanque contêineres o método preferido para transporte a granel líquidos, gases e pós-centrada na qualidade, segurança e questões ambientais. A ITCO tomou uma importante iniciativa na promoção da qualidade do equipamento e segurança, através do desenvolvimento de critérios de inspeção do tanque e orientações. Destaca-se que os regulamentos são um foco importante para ITCO. Técnicos da adesão estão disponíveis para representa-la na regulamentação e reuniões da associação da indústria mundial. A ITCO se compromete a comunicar com órgãos governamentais e não governamentais, entidades reguladoras, bem como as organizações do setor relacionadas, a fim de, melhorar as regulamentações e normas para salvaguardar os interesses da indústria dos contêineres tanque. A organização tem ainda estatuto de observadora na ONU e várias outras organizações governamentais e não-governamentais que possuem reuniões regulares.

Forma de apresentação do produto:

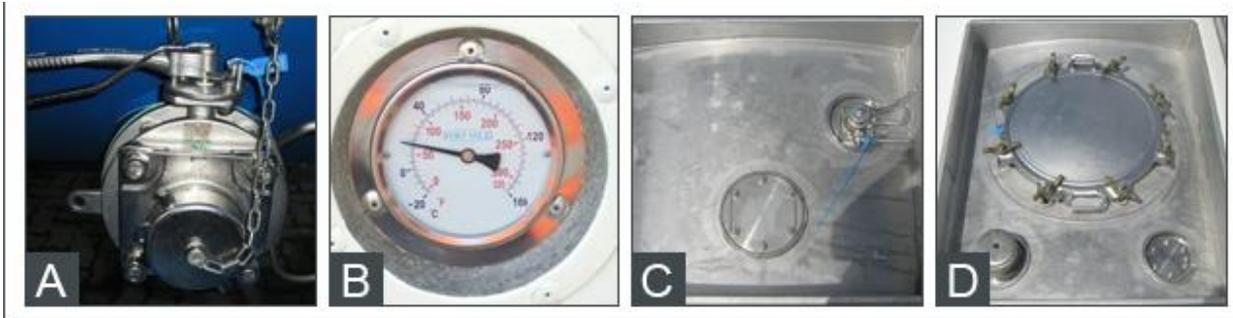
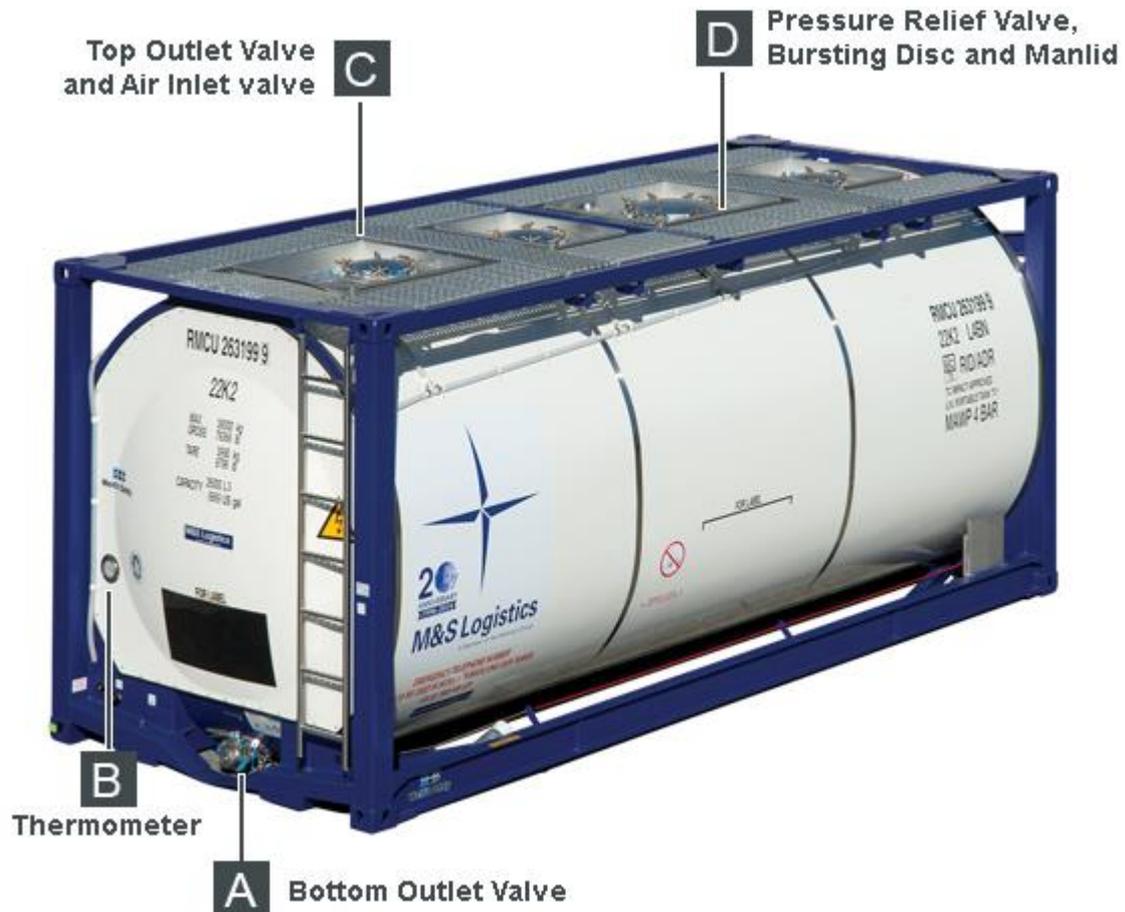
- Recipiente tanque T1 ISO, para vinho e luz líquidos
- Recipiente tanque T4 ISO, para óleos comestíveis e não comestíveis não perigosos

- Recipiente tanque T11 ISO, para produtos químicos não perigosos
- Recipiente tanque T14 ISO, para produtos químicos perigosos e ácidos como HCL e cloreto de zinco
- Recipiente tanque T50 ISO, para o GPL e gás de amônia

Um dos diferenciais é a segurança do equipamento para o transporte do produto do cliente. Além das normas dentro do critério de inspeção ITCO já mencionado anteriormente. O transporte deste tipo de produtos quando movimentados pela indústria habitualmente é feito em grandes quantidades e a granel para maximizar a capacidade energética de deslocamento dos produtos, por este motivo utilizam os contêineres tanque - ou também conhecidos como Isotank, que vem a ser um equipamento cilíndrico feito em aço, revestido de alumínio ou fibra de vidro, com isolamento de lã de rocha ou vidro e apoiado em uma estrutura reforçada de aço carbono, construído de acordo com normas internacionais, próprio para o transporte de líquidos e também utilizados para o transporte de gases em menores proporções. É a organização mais importante no segmento de construção e desenvolvimento de contêineres tanque, foi fundada em 1998 como resultado da fusão da International Leasing Tank Container Association - ITCLA (Organização Internacional de Leasing de Contêineres) e da European Portable Tank Association - EPTA (Associação Europeia de Tanques Portáteis). Tem como objetivo agir como uma associação voluntária sem fins lucrativos e representa a indústria do comércio internacional de contêineres tanque para os organismos públicos, governamentais e para promover os interesses desta indústria, atualmente possui 120 membros em todo o mundo.

O setor da limpeza de tanks FOOD GRADE terá capacidade de posicionamento de 9 tanks, sendo possível “girar” 18 tanks limpos por dia. Será utilizado para realizarmos preparações especiais para clientes que requisitarem processos diferenciados. Equipe de 4 funcionários serão treinados para realizarem a limpeza com eficiência e qualidade. Seguindo com exatidão as normas requisitadas no processo de limpeza de tanks alimentícios (Food Grade). O galpão, setor de limpeza de tanks alimentícios, foi projetado com entradas específicas para as atividades, facilitando assim a logística da operação interna do terminal, oferecendo segurança e agilidade nas operações e atendimento ao cliente.

Abaixo temos um exemplo do equipamento especificando as peças principais para a segurança no transporte do produto do cliente:



Pode transportar produtos em tambores devidamente homologado pelo in metro. Podemos efetuar a mesma limpeza nestes tambores e disponibilizar o equipamento ao cliente da mesma forma. Garantido qualidade e segurança. Porém, o transporte será feito em container DRY (carga seca). Este tipo de container deverá ser segregado no padrão alimento, mesmo critério de inspeção (ITCO). Seguindo as normas ISO devidamente, rigorosamente, afim de garantir que o produto chegará no destino intacto, sem alteração em sua especificação.

5.1 ANÁLISE DE MERCADO

5.1.1 Descrição dos produtos

Disponibilizaremos aos clientes serviços de limpeza interna de isotanques extremamente criteriosa, baseada no mais conceituado termo internacional, HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Points), ou seja, Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle. Serão feitos Treinamentos baseados nesta certificação para que tenhamos excelência no atendimento e na comercialização de nossos serviços. Este termo Internacional (HACCP) é usado em todas as etapas da produção e processos de preparação de alimentos. Todas as organizações que desempenham um papel na cadeia de abastecimento alimentar pode aplicar os princípios de HACCP , Os isotanques descontaminados pelo nosso Terminal irão carregar a matéria prima destes alimentos no estado sólido ou líquido. Independentemente do tamanho e localização geográfica, HACCP é uma ferramenta de gestão com uma abordagem estruturada para a segurança de alimentos que auxilia as organizações a demonstrar a partes interessadas o seu compromisso com a segurança de alimentos e o cumprimento dos requisitos . HACCP é projetado para oferecer:

- **Compromisso:** uma abordagem formal para garantir a segurança dos alimentos, ajuda a demonstrar o seu compromisso com as partes interessadas através do cumprimento dos requisitos da legislação.
- **Autoconfiança:** clientes e partes interessadas tem a garantia de que a organização terá uma abordagem séria e organizada para a segurança de alimentos
- **Vantagem Competitiva:** O HACCP é um diferencial importante e pode ajudar a se tornar o fornecedor diferenciado.
- **Melhoria da eficiência:** a auditoria de HACCP é complementar a sua certificação existente da ISO 9001, reduzindo tempo e custos.
- **Nossa compreensão das complexidades do sistema HACCP** nos permite entregar benefícios tangíveis aos nossos clientes através de uma abordagem de gerenciamento de projeto estruturada.

Além de nos certificarmos e implantarmos este termo no terminal, iremos abrir leque para disponibilizar também serviços como Preparação especial após a limpeza, agregando receita para nosso desenvolvimento. Complementando, temos o certificado do IN METRO, o qual está localizado na portaria 255.

O cliente terá todo auxílio desde o recebimento do ISOcontainer tank até a liberação da unidade ao cliente exportador da matéria prima do alimento para utilização Nacional e Internacional. Característica única do produto/serviço é o isotanque (equipamento) que somente transporta produtos de padrão alimentício (podem ser: Álcool hidratado / Whisky / vinho / vodca / chocolates / etc.). O equipamento, ao entrar no terminal será imediatamente identificado, no ato da vistoria, o padrão (se é alimentício) e último produto carregado. Dentro destas informações, o equipamento será posicionado em nosso setor de limpeza (especificado para containers do padrão alimentício) e iniciaremos a limpeza para que o mesmo possa ser reutilizado pelo nosso cliente. O cliente terá todo auxílio desde o recebimento do ISOcontainer tank até a liberação da unidade ao cliente / exportador da matéria prima do alimento para utilização Nacional e Internacional. Os isotanques descontaminados pelo nosso Terminal irão carregar a matéria prima destes alimentos no estado sólido ou líquido.

Definição do Produto (fonte: guia marítimo): Existem múltiplas aplicações e desenhos deste tipo de container. São revestidos para o transporte de produtos químicos e alimentícios. Tem capacidade para carregamento de 26000 lts de produto. Todo equipamento é verificado/inspecionado dentro das normas do padrão internacional ITCO (INTERNATIONAL TANK CONTAINER ORGANISATION). Os operadores de maior dimensão normalmente oferecem uma vasta gama de serviços, enquanto os operadores de menor dimensão só pode oferecer serviços em uma região ou com um tipo de tanque Entre os maiores operadores de contentores tanque são Stolt Tanque Containers, InterBulk Grupo, Hoyer, Bulkhaul, New-Port e VOTG

Utilização do Produto: Serve para carregar produtos químicos e alimentícios. Baseando-se nos containers tanques de padrão alimentícios, quem consome o produto carregado e transportado neles, somos nós, os animais (Exemplo: ração), tudo relacionado ao alimento que não pode sofrer alteração ou contaminação química de outro produto. Por isso, são classificados como container padrão alimentício. Utilizado somente para carregar produtos químicos e alimentícios.

Característica do Produto - Propriedades que o torna desejável: Um recipiente tanque pode ser carregado e descarregado a partir da parte superior e da parte inferior. Em um recipiente de depósito normal existe uma câmara de visita e pelo menos uma válvula no topo, e existe uma válvula no fundo. A carga e descarga é feita através da ligação de mangueiras a

instalação de carga e descarga das válvulas do isotanque. O embarque ou desembarque é muitas vezes feito através de uma bomba. Dependendo da instalação e regulação de determinados produtos, é determinado como o recipiente tanque deve ser carregado ou descarregado.

Propriedade que o torna menos atrativo: Custo mais elevado para o transporte de produtos.

Componentes do produto: É um recipiente de aço inoxidável (chapa 3/16) envolvido por um isolamento térmico com camada de proteção de poliuretano e geralmente de alumínio.

Tecnologias de Fabricação: Infere-se que a missão da ITCO é tornar os tanque contêineres o método preferido para transporte a granel líquidos, gases e pós-centrada na qualidade, segurança e questões ambientais. A ITCO tomou uma importante iniciativa na promoção da qualidade do equipamento e segurança, através do desenvolvimento de critérios de inspeção do tanque e orientações. Destaca-se que os regulamentos são um foco importante para ITCO. Técnicos da adesão estão disponíveis para representa-la na regulamentação e reuniões da associação da indústria mundial. A ITCO se compromete a comunicar com órgãos governamentais e não governamentais, entidades reguladoras, bem como as organizações do setor relacionadas, a fim de, melhorar as regulamentações e normas para salvaguardar os interesses da indústria dos contêineres tanque. A organização tem ainda estatuto de observadora na ONU e várias outras organizações governamentais e não-governamentais que possuem reuniões regulares.

Forma de apresentação do produto:

Recipiente tanque T1 ISO, para vinho e luz líquidos

Recipiente tanque T4 ISO, para óleos comestíveis e não comestíveis não perigosos

Recipiente tanque T11 ISO, para produtos químicos não perigosos

Recipiente tanque T14 ISO, para produtos químicos perigosos e ácidos como HCL e cloreto de zinco

Recipiente tanque T50 ISO, para o GPL e gás de amônia

ANTAQ. Agência Nacional de Transportes Aquaviários. ISPS Code. Disponível em: . Acesso em: 01 abr. 2014. ASA. American Standard Association. Disponível em: . Acesso em: 06 abr. 2014. BIC, Bureau International of Containers, Disponível em: . Acesso em: 29 abr. 2014.

ASA. American Standard Association. Disponível em: . Acesso em: 06 abr. 2014.

BIC, Bureau International of Containers, Disponível em: . Acesso em: 29 abr. 2014.

Hoyer Group. Disponível em: . Acesso em 12 mai. 2014. IMO, International Maritime Organization, Disponível em: . Acesso em: 25 abr. 2014. International Tank Container Organization. Disponível em: . Acesso em: 17 fev. 2014.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio. Introdução aos sistemas de transporte no Brasil e a logística internacional. 4.ed. São Paulo: Aduaneiras, 2007.

Um dos diferenciais é a segurança do equipamento para o transporte do produto do cliente. Além das normas dentro do critério de inspeção ITCO já mencionado anteriormente. O transporte deste tipo de produtos quando movimentados pela indústria habitualmente é feito em grandes quantidades e a granel para maximizar a capacidade energética de deslocamento dos produtos, por este motivo utilizam os contêineres tanque - ou também conhecidos como Isotanks, que vem a ser um equipamento cilíndrico feito em aço, revestido de alumínio ou fibra de vidro, com isolamento de lã de rocha ou vidro e apoiado em uma estrutura reforçada de aço carbono, construído de acordo com normas internacionais, próprio para o transporte de líquidos e também utilizados para o transporte de gases em menores proporções. É a organização mais importante no segmento de construção e desenvolvimento de contêineres tanque, foi fundada em 1998 como resultado da fusão da International Leasing Tank Container Association - ITCLA (Organização Internacional de Leasing de Contêineres) e da European Portable Tank Association - EPTA (Associação Europeia de Tanques Portáteis). Tem como objetivo agir como uma associação voluntária sem fins lucrativos e representa a indústria do comércio internacional de contêineres tanque para os organismos públicos, governamentais e para promover os interesses desta indústria, atualmente possui 120 membros em todo o mundo. O setor da limpeza de tanks FOOD GRADE terá capacidade de posicionamento de 9 tanks, sendo possível “girar” 18 tanks limpos por dia. Será utilizado para realizarmos preparações especiais para clientes que requisitarem processos diferenciados. Equipe de 4 funcionários serão treinados para realizarem a limpeza com eficiência e qualidade. Seguindo com exatidão as normas requisitadas no processo de limpeza de tanks alimentícios (Food Grade). O galpão, setor de limpeza de tanks alimentícios, foi projetado com entradas específicas para as

atividades, facilitando assim a logística da operação interna do terminal, oferecendo segurança e agilidade nas operações e atendimento ao cliente.

Abaixo temos um exemplo do equipamento especificando as peças principais para a segurança no transporte do produto do cliente.

Pode transportar produtos em tambores devidamente homologado pelo in metro. Podemos efetuar a mesma limpeza nestes tambores e disponibilizar o equipamento ao cliente da mesma forma. Garantido qualidade e segurança. Porém, o transporte será feito em container DRY (carga seca). Este tipo de container deverá ser segregado no padrão alimento, mesmo critério de inspeção (ITCO). Seguindo as normas ISSO devidamente, rigorosamente, afim de garantir que o produto chegará no destino intacto, sem alteração em sua especificação.

5.1.2 Análise do mercado consumidor

Claramente mostra o que realmente precisamos, é o que vai nos dar segurança no desenvolvimento de nossos serviços. A análise realizada nos mostra um mercado “carente” de serviços qualificados neste seguimento. Porém, existe grande possibilidade de nos adequarmos com qualidade, visando desenvolvimento de nossa organização.

Sabemos que escolher corretamente o público-alvo é fundamental, pois assim o negócio estará bem direcionado, focando com objetividade uma ideia. Todo empreendimento é um risco, mas é preciso gerenciar a quantidade e o nível de riscos, para evitar fracassos e prejuízos financeiros que, em tempos de crise, representam um retrocesso no empreendimento. O ideal, para quem está iniciando, é focar somente em um nicho, em um público-alvo mais restrito e, por isso, mais acessível. Desenvolver um negócio muito luxuoso e caro em áreas pouco privilegiadas economicamente é um risco grande – pode dar certo, na medida em que atrai consumidores de outras áreas (ou seja, o público-alvo da empresa será externo). De acordo com análise feita no seguimento de limpeza de tanks no padrão alimentício é que esse mercado vem crescendo e que na região onde estamos apenas um concorrente apresenta o setor de limpeza em unidades deste padrão. Nosso cliente alvo é o Operador de isotanques que segmentam este tipo de unidades no mundo todo, mas, principalmente no Brasil. Brasil hoje está entre os 20 maiores exportadores. Nosso mercado de food grade é dinâmico e rápido. A infraestrutura será a espinha dorsal de nossos serviços de grau alimentício. Os Ope-

radores, donos dos containers tanques, estão cada vez mais criteriosos na escolha de seus fornecedores. Estão cada vez mais atualizados e obtêm total conhecimento de como o prestador de serviço deve manusear seus equipamentos. Estamos falando de containers que carregam/transportam produtos food grade, grau alimentício. A grande extensão territorial, as diferentes culturas que eles devem lidar, pois, seus equipamentos viajam o mundo inteiro. As diferentes culturas estão sendo avaliadas e devem se adaptar melhor às normas, provavelmente terão maior participação e presença de mercado neste tipo de serviço a ser oferecido. Os clientes demonstram ter dificuldade em encontrar este tipo de serviço no Brasil, Argentina, Uruguay.

Temos conhecimento de que o marketing também é a chave para atingir as metas organizacionais que consiste em ser mais eficaz do que os concorrentes para integrar as atividades de marketing satisfazendo assim as necessidades e desejos de mercados-alvos.

5.1.3 Análise dos fornecedores

Fornecedor de produto para a limpeza dos ISO Tanques e manutenção dos equipamentos necessários para o manuseio destas unidades. Estão localizados em SP e baixada santista. Conseguimos as melhores condições, com entrega de 2 a 8 dias e faturamento para 30 dias. Fluxo de caixa girando de acordo com o pagamento de nossos clientes.

Vip QUIMICA – fornecedor de detergente neutro – este é um fornecedor diretamente ligado à limpeza interna das unidades. Localizada em São Paulo. Empresa nacional com base sólida, atua nos segmentos de produtos de limpeza e manutenção automotiva e industrial. Produtos desenvolvidos com a mais alta tecnologia para utilização nos mais variados segmentos. O foco da empresa é o desenvolvimento de produtos inovadores que atendam as reais necessidades dos clientes. Tempo de atendimento e fornecimento é de no máximo 5 dias, dependendo do produto que solicitamos para a limpeza. Hoje nossos produtos são notificados e registrados na ANVISA garantindo que são seguros, que tem qualidade e que são eficazes para o objetivo que se preparam.

Somak - Manutenção das empilhadeiras – fornecedor de serviços e peças – Localizado em Santos. Uma empresa responsável, tempo de atendimento é imediato. Com intuito de gerar resultados a todos os clientes, trabalhando sério e comprometidos. Desta forma a 15 anos seus fundadores foram experiências e ganharam respeito no Mercado. Tem como missão, tornar o mercado melhor através de uma excelente prestação de serviços, tanto na locação

quanto em equipamentos novos e usados. Não podendo deixar de atender com peças originais (novas ou usadas). Uma empresa respeitada tem como alicerce seus colaboradores que são as engrenagens mais importantes da máquina. Desde nossos atendimentos, comerciais, mecânicos e até mesmo os diretores passam por treinamentos constantes para aprimorar seus conhecimentos e assim exercer com responsabilidade suas funções. Investimos fortemente em nossos profissionais para garantir que o seu negócio seja ainda melhor e mais rentável. Em anos de trabalho, construíram uma base sólida para assim enxergar um futuro melhor para nossos clientes e também para o mercado de locações, manutenção e vendas de empilhadeiras e peças para empilhadeiras. Nosso objetivo é continuar crescendo e melhorando todos os nossos processos e equipamentos para gerar melhores resultados aos nossos clientes. Para determinadas empresas a empilhadeira deve ser ajustada com especificações e equipamentos adequadas para a operação, como no caso de carga e descarga de celulose e bobinas onde a empilhadeira é equipada com clamps fabricados especialmente para não agredir o produto ou embalagem do mesmo. Nossos colaboradores de manutenção de empilhadeiras em Santos/SP, passam por treinamento na fábrica de todos os equipamentos que usamos em operações diversas com intuito de configura-lo adequadamente e garantir o melhor desempenho das empilhadeiras.

Granville Equipamentos de Segurança - Fornecedor de Equipamento de Proteção Individual – específico para tanks food grade – Equipamentos de segurança Ferramentas, sempre primando pela qualidade no atendimento. Sempre apresentam materiais de entrega imediata. Criada em 1980 dedicando-se à distribuição de Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva no Trabalho, a GRANVILLE tem compromisso com seus parceiros clientes, de entregar as melhores marcas do mercado nacional e internacional, visando sempre o binômio: qualidade x preço justo; além de oferecer sem custos adicionais, a opção na escolha do melhor E.P.I. no ambiente de trabalho, realizado por nosso corpo técnico, de experientes profissionais da segurança do trabalho. Não pode deixar este importante assunto na mão de empresas não qualificadas, que não possuem capacitação técnica para indicar o E.P.I. adequado ao risco de lesões que sua atividade profissional requer. Tem como experiência anos dedicados, única e exclusivamente na distribuição dos equipamentos individuais de proteção ao trabalho. A missão é distribuir EPI's a nível nacional, através de recomendações técnicas-prevencionistas, afim de eliminar o trauma das lesões dos trabalhadores no país.

Paulista Maquinas - Fornecedor de serviços em WAPS específicas e dedicadas para a limpeza de tanks food grade – manutenção - Inaugurada em 1990 com o objetivo de vender e consertar equipamentos de primeira linha a Paulista uma empresa do Grupo Paulista, foi se transformando em uma forte empresa, pois seu maior trunfo sempre foi a honestidade na hora

da venda e assistência técnica. Atualmente conta com mais de 20 anos de experiência e tornou-se o maior fabricante nacional de equipamentos de alta pressão. Muitas vezes o cliente quer comprar, mas não sabe qual equipamento é o mais adequado às suas necessidades. Nossa filosofia é vender o equipamento certo e nesse contato direto com o cliente faz surgir novos desafios para projetos cada vez mais avançados. Em 2000 começamos a vender equipamentos importados para hidro jateamento de abrasivo, e aos poucos percebemos como era duro lidar com os fornecedores. Foi aí que começamos produzir nossos próprios equipamentos, mais baratos, resistentes e com a mesma filosofia de 15 anos atrás. Tempo de atendimento é sempre imediato. Quando temos alguma máquina em manutenção, prazo para entrega varia de 5 a 8 dias.

Elétrons Soluções Elétricas LTDA – ME - Fornecedor de manutenção elétrica no setor onde os equipamentos e luzes precisam estar extremamente corretos e funcionando. A manutenção elétrica é essencial na garantia do bom funcionamento dos circuitos elétricos de painéis, máquinas e equipamentos no setor industrial, assim é importante para manter os funcionários em segurança quando lidam com equipamentos ligados a circuitos elétricos. Cabe salientar que a manutenção de partes elétricas só pode ser realizada se os eletricitas estiverem utilizando equipamentos de proteção individual, assim como os operadores devem ser treinados para desempenhar este tipo de função. A maioria dos acidentes acontece porque os trabalhadores não foram adequadamente treinados, estão sendo mal supervisionados, ou porque os riscos do trabalho não foram devidamente avaliados. A manutenção elétrica é dividida em três partes: manutenção elétrica preventiva, manutenção elétrica preditiva e manutenção elétrica corretiva (planejada e não planejada). Muitas vezes, a manutenção preventiva elétrica faz uso da termo grafia e de outras técnicas e tecnologias para identificar possíveis falhas nos sistemas elétricos de disjuntores, interruptores e painéis de equipamentos. No caso de ser detectada alguma avaria, os técnicos de manutenção podem tomar as devidas providências, como trocar peças, fiação, substituir pequenos componentes ou trocar o equipamento inteiro, se for o caso. É sempre necessário desenvolver uma matriz de treinamento para os eletricitas. Esta matriz deve incluir uma visão geral das tecnologias específicas e genéricas e as habilidades primordiais que a equipe de manutenção deve possuir. A maioria dos departamentos de manutenção elétrica tem que priorizar o seu trabalho, e esta priorização deve ser baseada na importância e na urgência das inspeções de rotina.

Fornecedor com tempo de atendimento necessário. Com duas visitas semanais e atendimento imediato com relação à problemas emergenciais, tais como, para na produção de limpeza dos ISO Tanques.

5.1.4 Análise detalhada dos concorrentes

Além de ter que lidar com todos os desafios, porém, como já analisado, teremos que apresentar um setor bem desenvolvido no aspecto ambiental e de segurança desde o início de nossos serviços até a liberação do equipamento para o exportador.

Item	Sua empresa	Concorrente A	Concorrente B	Concorrente C
Produto	CARVAP Serviços em ISOtanques Ltda Forte	SANTOS TANK Fraco	CESARI Forte	SITRASA Fraco
Participação do mercado (em vendas)	Forte	Fraco	Forte	Fraco
Atendimento	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Atendimento pós-venda	Forte	Fraco	Forte	Fraco
Localização	Fraco	Fraco	Fraco	Fraco
Divulgação	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Garantias oferecidas	Forte	Fraco	Forte	Fraco
Política de crédito	Fraco	Fraco	Forte	Fraco
Preços	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Qualidade dos produtos	Forte	Fraco	Forte	Fraco
Reputação	Forte	Fraco	Forte	Fraco

Tempo de entrega	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Canais de venda utilizados	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Capacidade de produção	Forte	Fraco	Forte	Fraco
Recursos humanos	Fraco	Fraco	Forte	Fraco
Métodos gerenciais	Fraco	Fraco	Forte	Fraco
Métodos de produção	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Estrutura econômico-financeira	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Flexibilidade	Forte	Fraco	Fraco	Fraco
Formas de competição	Forte	Fraco	Forte	Fraco

Diante do que foi exposto acima, vimos que apenas um concorrente apresenta um seguimento que conforma pesquisas realizadas ainda deixam a desejar. Devido à qualificação dos funcionários. Treinamentos especificados no seguimento de limpeza de isotanques no padrão alimentício. Saímos na frente com a flexibilidade, estrutura econômico-financeira, métodos de produção, atendimento, divulgação, tempo de entrega e capacidade de produção. Pontos fracos da nossa empresa seriam localização, recursos humanos, métodos gerenciais. Considerando os concorrentes, precisamos aperfeiçoar estes itens para almejarmos ainda mais nossa participação de mercado e fortalecer nossa concorrência ainda mais. Precisamos manter compromisso de uma abordagem formal para garantir a segurança dos alimentos, ajudando a demonstrar com as partes interessadas através do cumprimento dos requisitos da legislação. Autoconfiança de clientes e partes interessadas tem a garantia de que a organização terá uma abordagem séria e organizada para a segurança de alimentos. Estamos investindo em um novo conhecimento com o objetivo de aumentar participação no mercado neste seguimento de limpeza de isotanques do padrão Food Grade. Ou seja, geração de novos conhecimentos, sem que tenham necessidade de uma aplicação prática imediata.

Temos que especificar os objetivos. Os pontos que desejamos levantar a pesquisa, no nosso caso, limpeza de tanks que carregam produtos alimentícios. Estamos criando ainda familiaridade com um negócio que é novo para a empresa e desconhecido para muitos que querem desenvolver o serviço e atendimento ao cliente específico. Tem como objetivo desenvolver, esclarecer, modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação e resolução dos possíveis problemas ou hipóteses pesquisáveis para posteriormente serem adaptadas, estudadas. Podemos afirmar que ela assume a forma de um estudo de caso, sempre em consonância com outras fontes que darão base ao assunto abordado.

5.2 SEGMENTAÇÃO DO MERCADO

Utilizado para verificar e tentar acertar a estratégia traçada. O foco é o desenvolvimento de um novo setor na empresa e por isso a análise da direção do mercado foi realizada de forma minuciosa para tentarmos acertar de uma forma mais correta possível.

No mercado de atuação no futuro tende a ser mais potente, mais forte com relação aos Isotâncos dedicados ao carregamento de produtos food grade. Com isso as importações deste tipo de equipamento aumentarão. Nossas pesquisas com relação à limpeza e preparação dos tanques para novos carregamentos só tendem a ser mais elevadas em quantidade necessária para os produtos como álcool e seus derivados/matérias primas. Nosso clientes (operadores Logísticos) apresentam os clientes deles como fortíssimos no mercado de transporte de álcool e matéria prima para bebidas e produtos derivados higiene pessoal (exemplo: shampoo / pasta de dente).

Existem grandes usinas no interior de SP e em outros estados que necessitam deste tipo de equipamento. Nossos clientes alugarão o tanque que lavaremos em nosso terminal para essas grandes usinas. Todas estas Usinas produzem álcool que são exportados em isotâncos food grade (alimentícios). Nosso serviço será limpar e deixar o tanque devidamente preparado para que os clientes possam reutilizar garantindo qualidade do produto a ser transportado. Há várias empresas que costumam utilizar os tanques para acondicionar os produtos na própria fábrica, eliminando a necessidade de ampliação da planta ou a construção de tanques próprios. Excelente relação custo X benefício no seu processo logístico ou de armazenagem.

Nós estamos localizados próximo ao Porto de Santos, o maior Porto da América Latina posicionado entre os 50 maiores do mundo. Então, futuramente, veremos que o nosso campo de atuação poderá ser um dos maiores dentro de nossas possibilidades e almejamos ser o terminal para a limpeza de tanks do padrão alimentício como um dos melhores e bem estrutu-

rados da América do Sul. Temos percebido que esse tipo de equipamento tem aumentado na demanda e conseqüentemente teremos acréscimos nas importações e limpezas. As exportações surgirão na seqüência de disponibilidade dos Isotanques. Surgimento de novas tecnologias também influenciarão fortemente futuramente.

5.3 OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS DE MARKETING

5.3.1 Objetivos de marketing

É necessário saber o que realmente são os objetivos de marketing. A criação desse novo setor com certeza é para gerar mais renda e poder aumentar nossa participação no mercado.

A visão é consolidar a empresa como a principal referência nos mercados nacional e internacional no segmento de limpeza e reparo de isotanques, oferecendo o melhor procedimento e resultado. Fechar contrato para a limpeza de tanks alimentícios com 2 clientes potenciais. Hoje já temos eles em nosso terminal, porém, nos serviços relacionados aos tanks químicos. Assim que apresentarmos o setor de limpeza, acreditamos que o contrato será consequência de um bom serviço e estrutura que apresentaremos. Como parte de nosso objetivo de marketing, enviaremos nosso Certificado de Descontaminador (IN METRO), objetivando propaganda e almejando receber os tanques do padrão alimentício. Informa que a limpeza do isotanque food grade está objetivada em 24hs. Tempo este que será contado à partir da data e horário de entrada da unidade no terminal. Enviar o resultado da inspeção externa e interna (após a limpeza) em no máximo 2 dias (dependendo da demanda das limpezas). Se o cliente autorizar, o resultado da inspeção externa pode ser enviado em dois dias. Reparar a unidade, se houver avarias, com 2 dias, sendo contados à partir da data/hora da autorização enviada pelo cliente. Criar um 3º turno para atendimento às programações de retirada dos clientes. Este será para não obter atrasos no atendimento ao Exportador e liberação do equipamento à transportadora. Identificar os processos críticos para alcançarmos excelência e desenvolver no mínimo dois fornecedores, para não haver dependência e demora no atendimento ao cliente. Monitorar toda a operação, desde a entrada do container até a disponibilidade para o cliente programar a retirada, visando sempre fornecer um serviço diferenciado, podendo criar serviço de atendimento externo, caso ocorra alguma avaria no isotanque ou recusa por algum motivo de contaminação cruzadas (insetos / sujeiras) externas. Isso pode acontecer durante a viagem do isotanque até a planta do cliente, no local onde será carregada a unidade com o produto

para exportar. Prestação completa de serviços no segmento de isotanques, como inspeção, limpeza, descontaminação, reparos, testes e armazenagem, cumprindo com todas as normas de segurança de trabalho e ambientais, utilizando também de processos constantemente revisados e supervisionados para acompanhar as tendências tecnológicas para uma maior eficácia no trabalho realizado, visando a total satisfação do cliente com o melhor custo/benefício.

5.3.2 Estratégias de marketing

Neste caso, a estratégia é aumentar nossa cartela de clientes, primeiramente. Com isso, classificaremos nossa tabela de forma bem simples para entendimento do cliente e também para realização dos serviços que serão oferecidos aos nossos clientes.

Nossa tabela de preços para a limpeza interna dos tanks será dividida em três classes:

Classe A – serão para os tanques “food grade” que chegarão com produtos fáceis para a limpeza onde serão utilizados somente água e detergente neutro. Esses dois tipos de materiais apresentam custos mais baixos para a empresa, podendo oferecer um preço melhor ao cliente.

Classe B: serão para os tanques “food grade” que chegarão com produtos considerados como médios para a limpeza onde serão utilizados além da água e detergente neutro uma hora de vapor. Devido à hora do vapor o custo terá um acréscimo elevado de 8% a 10%. Isso será demonstrado e esclarecido ao cliente.

Classe C: serão para os tanques “food grade” que chegarão com produtos difíceis para a limpeza onde serão utilizados, água, 2 a 4 horas de vaporização e troca das juntas das válvulas, pois será um serviço diferenciado.

Porém, para as três classes incluiremos os serviços de teste de vazamento, pois os tanks não poderão ser liberados com nenhum tipo de vazamento, pois precisamos entregar a unidade totalmente segura, garantindo a estanqueidade do isotanque e que a unidade chegará no destino sem nenhum vazamento de produto.

Nossa promoção será realizada em um tom de parceria com nossos clientes. Teremos uma tabela de movimentações. Exemplo: Cliente que movimentar 80 a 100 unidades limpas, obterá desconto de 5% no total da fatura. Acima de 100 unidades os clientes terão 8% de desconto com possibilidade de atendimento das liberações dos isotanques aos exportadores serem feitos no terceiro turno.

Podemos dizer que este serviço será um tipo serviço que a cada dia nos trará experiência, ou seja, a qualidade será avaliada, medida pelo cliente quando o mesmo entregar o produ-

to no exportador e o mesmo confirmar a especificação do produto em 100% (sem nenhuma alteração), confirmando assim confiança e prosperidade nos negócios e conseqüentemente aumentando a demanda dos serviços.

Por isso, falamos que nosso posicionamento estratégico será o de Diferenciação e eficiência dos serviços.

O serviço adicional que estamos implantando (limpeza de tanques food grade) oferecido pela empresa foca em redução de tempo do container no terminal, influenciando o rápido atendimento ao exportador (cliente de nosso cliente).

5.3.3 Ações e mecanismos de controle de marketing

È uma ferramenta de grande importância, a apresentação detalhada desse plano é um dos principais pontos para o desenvolvimento de nosso setor e com isso influenciar para que possamos desenvolver a empresa.

Objetivo(s) de marketing	Estratégia(s) de marketing	Ações de marketing	Responsável	Prazo de execução	Mecanismos de controle
Objetivo 1: Efetuar as limpezas em 24hs contando da data e horário que o isotanque está sendo recebido	Estratégia de produto	Ação 1: limpeza em 24hs contando da data e horário de disponibilidade Ação 2: Inspeção interna após a limpeza, antes de ser removido da “báia” de descontaminação	Gerente Operacional	Imediato	Inspeção e relatório assinado pelo funcionário confirmando a limpeza com o número do isotanque
	Estratégia de	Ação 1 : Classi-	Gerente Finan-	Imediato	Ficha Técnica

	preço	ficar a limpeza e custos por tipo/dificuldade de lavar internamente Ação 2: Quanto maior número de limpeza, melhor será o preço, pois ganharemos em quantidade e participação de mercado	ceiro e Setor de Descontaminação		do Produto deve ser enviada para ser analisada antes da chegada do isotanque no terminal. Quando a unidade chegar a análise para iniciarmos a limpeza já com a classificação concluída.
	Estratégia de distribuição	Ação 1 : Como prestador de serviço, distribuição na qualidade e agilidade de entrega dos isotanques Ação 2: Informação dos serviços internos em tempo hábil para agilizar a disponibilidade das informações ao cliente.	Coordenador Administrativo / Gerente Operacional	Imediato	Movimentos diários serão enviados aos clientes com todas as informações necessárias para excelência no atendimento e liberação do isotanque de nosso terminal já totalmente preparados para

					nova utilização.
	Estratégia de promoção	<p>Ação 1 : Apresentar produção em escala, de acordo com a movimentação terá ganho de limpeza de 1 a 3 tanks</p> <p>Ação 2 : atingindo escala máxima na movimentação (entrada + saída) no próximo mês o terminal proporcionará descontos nos atendimentos em overtime.</p>	Coordenador Administrativo / Gerente Operacional	Imediato	Inventários serão enviados aos clientes semanalmente para que possamos garantir veracidade nas informações e cumprirmos com o acordo da promoção

6 PLANO DE OPERAÇÕES

6.1. TAMANHO (CAPACIDADE INSTALADA):

O sucesso de uma organização está intimamente relacionado ao planejamento da capacidade. Do ponto de vista técnico e econômico, a capacidade que iremos informar logo em seguida, foi analisada de acordo com a demanda de importação e limpeza que nossos clientes

informaram. Sendo a máxima produção que pode ser obtida com este processo de limpeza, possibilitando o menor custo médio/unitário da produção das descontaminações.

Produção de limpeza de 9 isotanques por dia que serão limpos. Dependendo da demanda e da classificação do tipo de limpeza, a produção pode aumentar até 18 tanks. Com entrega dos tanks limpos em até 48 hrs, contado desde a entrada do cntr, considerando somente dia útil.

6.2. TECNOLOGIA E OPERAÇÃO

- a) Selecione os equipamentos, e, conseqüentemente, a tecnologia necessária para o funcionamento do futuro empreendimento.

Sabemos que a determinação dos processos e da tecnologia empregada é de fundamental importância para a escolha do tamanho do empreendimento, do investimento. A tecnologia do processo está relacionada às máquinas, equipamentos, dispositivos que ajudam a produção, à atender as expectativas do cliente e no nosso caso, alcançar o objetivo que é de disponibilizar o tanque perfeitamente apto à carregar um próximo produto alimentício. Desta forma agregamos valor e atingimos os objetivos estratégicos da empresa.

A Tecnologia cada vez mais tem impulsionado a concorrência global, as empresas que investem em tecnologia têm uma condição financeira mais sólida, pois criam vantagens competitivas, proporcionam vantagens de custo, qualidade, tempo e flexibilidade. No nosso caso, atendimento será imprescindível, flexibilidade e qualidade atendendo o tempo que o cliente necessita e teremos vantagens com relação à competitividade. Neste novo seguimento de limpeza de tanks food grade, não somos pioneiros, mas, a tecnologia implantada, com equipamentos novos e dedicados à bacia de limpeza dedicada, podemos ter resultados bastante competitivos no mercado. Já aumentamos nossa participação com relação à um cliente, estamos atendendo em 100% de limpeza à frota de isotanques no padrão alimentício deste cliente.

A tecnologia necessária será também a de planejamento de recurso empresariais. Refere-se a um sistema que já temos em funcionamento. Pois, o setor está sendo um adicional na organização. Sistema integrado, que apoia muitos processos empresariais e necessidade de armazenamento de dados.

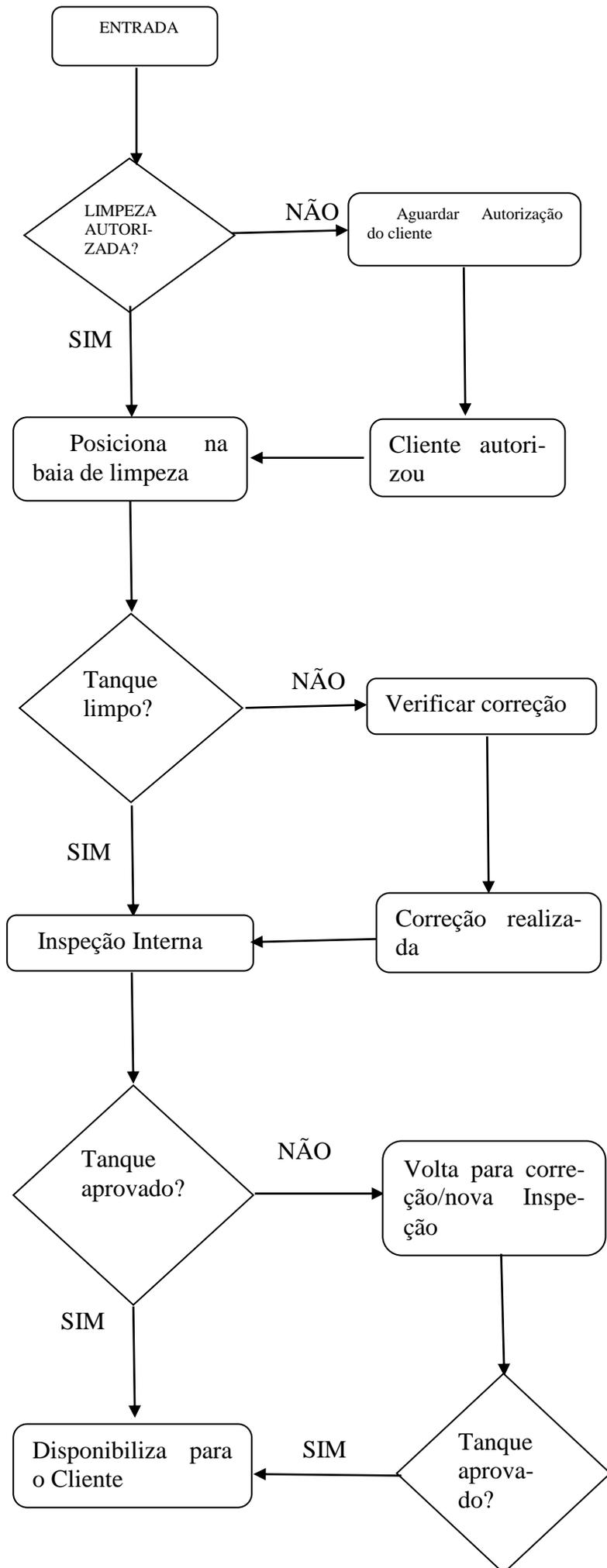
- Estamos adquirindo 2 Waps com potência de 2000 bars de pressão, dedicadas ao setor de limpeza dos isotanques food grade/alimentícios.
- Já temos uma caldeira para efetuar vaporização nos tanques após a limpeza com conexões de inox, atendendo solicitação do cliente e sistema de qualidade ISO 9001.
- E também um sistema de informação interno para controle de entrada e saída dos containers, efetuando atualização após a limpeza e enviando estas informações aos clientes.

Um Processo envolve o uso de recursos de uma organização para proporcionar algo de valor. Nenhum bem pode ser feito e nenhum serviço pode ser prestado sem um processo, e nenhum processo pode existir sem um bem ou serviço.

Na entrada da unidade no terminal, deveremos ter as informações abaixo detalhadas:

- Tarifa de limpeza já finalizada com cliente;
- Tarifa da movimentação do container tanque, considerando entrada e saída do container;
- Custo da mão de obra do reparo, caso seja necessário;
- Número do container previamente informado pelo cliente;
- Informação do último produto carregado, para avaliarmos o tipo de limpeza e prepararmos o container no setor para iniciarmos o processo avaliado previamente pelo responsável químico;
- Container entrará já com limpeza autorizada e será diretamente posicionado no setor de limpeza de tanks que carregaram produtos alimentícios.

Abaixo segue fluxograma dos serviços e procedimentos a serem seguidos:



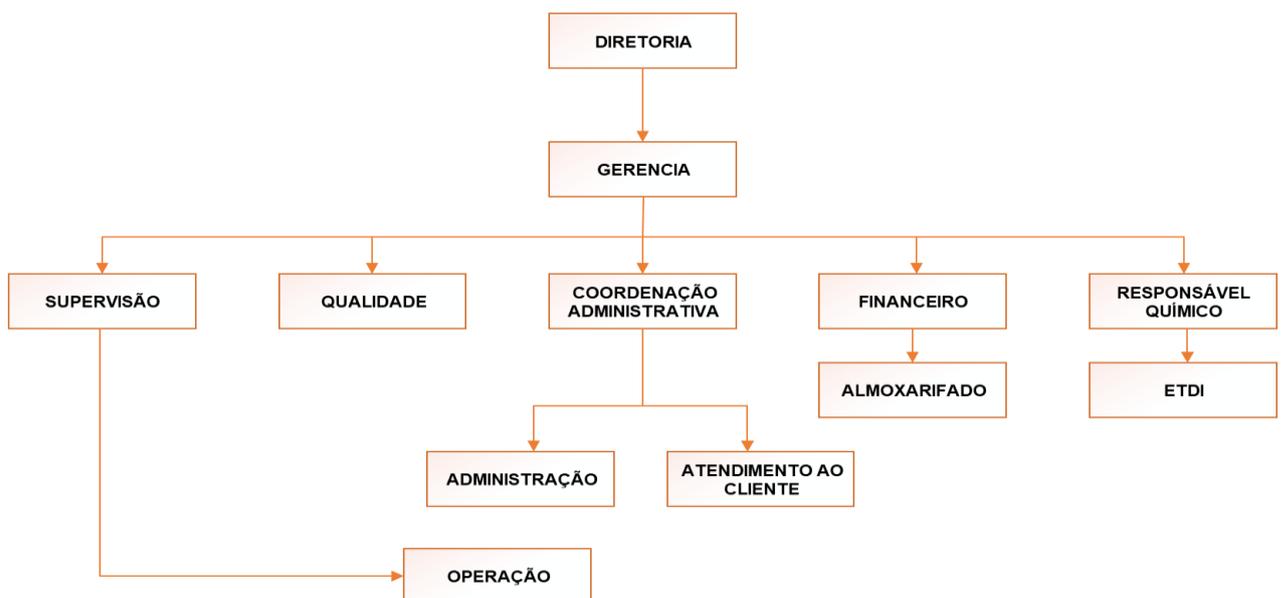
No projeto de construção civil, já tínhamos a “báia” de limpeza pronta no terreno onde já realizamos os serviços. Somente adequamos o setor, seguindo as normas solicitadas pelos clientes.

- Paredes azulejadas

- Abaixo do telhado um forro apropriado e de fácil limpeza para mantermos sempre limpos, pois neste local iremos efetuar a limpeza de isotanques food grade/alimentícios

- Cortina, fechando frontal do setor para evitar contato e risco de contaminação cruzada, como odor de produtos químicos, poeira química. Propondo um isolamento total no momento da limpeza das unidades.

Abaixo veremos a equipe gerencial e operacional :



6.3. LOCALIZAÇÃO

Localização é a posição geográfica de uma operação relativamente aos recursos, as outras operações ou clientes com os quais interagimos.

Por se tratar de um adicional, em uma empresa já existente no ramo de limpeza de container químicos, e agora também food grade nesse novo projeto. Salientamos que a técnica do Método dos Orçamentos Comparados é a cabível neste novo sistema que estamos implantando. Considerando os fatores mais influentes na escolha da localização, como custos da produção, investimentos em instalações (nova bacia de limpeza para containers do padrão food grade/alimentício criada na empresa), custos para transporte destes container, que na realidade é feito pelos nossos clientes, estes fatores são muito importantes, os chamados fatores locais. Estamos localizados perto do porto de Santos com acesso facilitado ao terminal tanto para quem vem de SP e quanto para quem vem de Santos e também para aqueles que estão coletando os isotanques em nosso terminal para seguir viagem para o Porto ou para as plantas/fábricas dos clientes. Por se tratar também de um terminal com limpeza de produtos químicos estamos em uma região distante de residências e muito bem arborizada e ventilada. Isso é muito importante.

Mais importante é a localização estar próxima ao porto de Santos, porto com maior número de movimentações tanto para importações quanto para exportações. Podemos considerar, de acordo com as técnicas de análise, Macrolocalização. Acesso rápido e livre de trânsitos pesados para chegada ao porto de Santos. Os principais fornecedores estão próximos, com máximo de 140 km (Interior de SP) e os clientes de nossos clientes que utilizam os isotanques estão localizados também interior de SP, utilizando tanto na importação quanto na exportação dos seus produtos nestes equipamentos que efetuamos a limpeza interna. Ficamos mais competitivos neste local e hoje já possibilitamos de 100% de demanda de dois clientes com este tipo de equipamento, o qual chamamos de isotanques do padrão Food Grade e já identificamos como adesivos escritos como “FOOD STUFF ONLY”. Facilitando também nosso atendimento externo, caso ocorra alguma anormalidade nos equipamentos após retirados de nosso terminal.

Com relação aos aspectos ambientais, somos fiscalizados e autorizados pela CETESB à efetuar a limpeza e tratar os resíduos gerados dessa limpeza em nosso ETE e temos um fornecedor que se responsabiliza por retirar este resíduo gerado em nosso terminal quando é solicitado pelo nosso Setor Químico esta retirada.

A Região, por ser industrial, temos facilidades de financiamento, mas não temos nenhuma isenção de nenhum tributo. Facilidade do transporte é imprescindível, pois estamos ao lado da rodovia Padre Manoel da Nobrega, por isso, como disse anteriormente, fácil acesso para quem vem de SP e para quem vai também, considerando agilidade ao acesso ao porto de Santos. A região é desenvolvida, mas como mencionei acima, estamos em uma área industrial, bem afastada de residência e bairro. A Análise da microlocalização já estava implantada, devido aos serviços já serem prestados para a limpeza interna de produtos químicos. Por ser uma área afastada, os custos do terreno são menores, serviços de água e luz são muito bons, porém, telefone e internet temos dificuldade devido à distância da cidade, dos bairros. Isso atrapalha um pouco o atendimento. Mas, estamos verificando possibilidade de contratar serviços de uma terceirizada que nos fornecerá energia por fibra ótica. O que facilitará nosso atendimento. Na rodovia temos pontos de ônibus urbanos e interurbanos, acesso de taxis e empresas de carros com aplicativos bem próximas, tornando o local de fácil acesso aos funcionários.

Podemos dizer que nosso sucesso, nesta parte da localização, está intimamente relacionado ao planejamento da capacidade de produção, facilidade ao acesso objetivando um ponto de vista técnico e econômico.

7 PLANO FINANCEIRO

7.1. INVESTIMENTO INICIAL

Investimento inicial é aquele dinheiro que todo empreendedor precisa ter para o negócio. O investimento inicial varia de acordo com o planejamento da empresa.

O mais comum é que para produzir e entregar seja necessário também o capital de giro, pois ele é que garantirá as operações da empresa. O seus valores são utilizados para adquirir estoques, contratar funcionários e manter uma quantia mínima de dinheiro para cobrir determinadas contas.

No caso do investimento desta empresa, Báia de Limpeza somente de isotanques que carregam somente produtos alimentícios, também conhecido como, Báia de isotanques Food grade, que é um serviço adicional para a empresa, temos o seguinte investimento:

Investimento:

Construção do Galpão (Báia) – 300 m² = R\$ 50.000,00

- 18 x cavaletes apropriados para a sustentação dos tanks na altura ergométrica correta (funcionário trabalhando sem esforço e na posição correta) = R\$ 10.000,00
- 2 x barras de aço que interligam os cavaletes para a sustentação dos tanks: R\$ 15.000,00
- Azulejos nas paredes laterais e fundo = R\$ 20.000,00
- Cortina para fechamento da Báia 10m altura x 12 m largura = R\$ 2.500,00
- Teto (forro) = R\$ 4.000,00
- 1 x equipamento denominado “spiner” de aço inox com pressão de 4 bar que fica acoplado nas tampas dos tanks para a limpeza dedicada dos tanks com produtos alimentícios = R\$ 25.000,00 (material importado)
- 1 x trava queda – instalado em uma ponte fixa de cabo de aço – sustenta o peso máximo de 200 kgs – para a segurança do funcionário no trabalho em altura = R\$ 2.000,00
- 1 x bomba wap de 5000 bar de pressão – também dedicada à somente esta báia = R\$ 11.000,00
- 2 x Funcionários – salário inicial R\$ 2.000,00/mês, totalizando R\$ 4.000,00
- Treinamento dos funcionários = R\$ 3.000,00
- Equipamentos de proteção individual: R\$ 500,00
- Materiais diversos utilizados na limpeza dos tanks: R\$ 1.500,00
- Capital de Giro de R\$ 25.000,00
- Marketing e Propaganda: R\$ 800,00
- Imprevistos: R\$ 15.000,00

TOTAL DO INVESTIMENTO INICIAL: R\$ 189.300,00

7.2. FORMAS DE FINANCIAMENTO

Neste caso, foi realizada uma parceria com os clientes que também procuravam este tipo de serviço. E o prazo para finalização do projeto é de um ano e será feito de acordo com a demanda na limpeza dos isotanques químicos. Báias que já existem na empresa.

Portanto, foi afirmado que o financiamento do futuro negócio será com capital próprio. Retirado da limpeza e reparos de tanks que são dedicados à produtos químicos.

Não houve necessidade de linhas de crédito, pois o empreendimento não foi financiado por capital de terceiros.

7.3. RECEITAS

A empresa pretende vender o serviço da limpeza com a média informada pelos clientes de 35 tanks/mensal, em torno de R\$ 31.507,00 mensalmente.

Anual R\$ 378.084,00.

Considerando esta média confirmada por dois clientes (35 tanks/mês - considerando os dois clientes).

Limpeza: R\$ 721,00

Handling IN/OUT (entrada e liberação do isotanque): R\$ 179,20

Total: R\$ 900,20

Receita - considerando Entradas / liberações / limpezas	
Previsão de entradas/mês	Valor total
35	R\$ 3.136,00
Previsão de Saídas/mês	Valor total
35	R\$ 3.136,00
Previsão de limpezas / mês	Valor Total
35	R\$ 25.235,00
Total receita mensal prevista	R\$ 31.507,00
Total anual	R\$ 378.084,00

Lembramos que esta projeção de receita é somente para as entradas, saídas e limpezas. Pois, este serviço é certo de realizar mensalmente, de acordo com o contrato previsto com os dois clientes que temos atualmente que já movimentam isotanques em nossa empresa.

Alguns isotanques ainda passam por pequenos reparos e antes da saída alguns necessitam de alguma preparação especial solicitada por algum exportador que queira utilizar o container com maior segurança. A previsão para este tipo de serviço ficou assim:

Receita - considerando reparos e preparações especiais previstas	
previsão de reparos / mês	Valor total
17 tanks	R\$5.712,00
Previsão de preparações especiais/mês	R\$5.600,00
Total receita mensal prevista	R\$11.312,00
Total anual	R\$135.744,00

Portanto, considerando os diferentes serviços que temos para apresentar somente para o setor de limpeza de tanks food grade/alimentícios, o valor da receita anual é de 513.828,00.

A formação dos custos com nossos clientes é realizada em dólar, porém todos os dados já lançados em reais. A taxa utilizando foi fixada em R\$ 2,80 (considerando custo mais lucro desejado). Portanto, considerando que atualmente estamos com taxa variando entre R\$ 3,50 a R\$ 4,00, nossa receita mensal e anual terá alterações e nosso negócio ficando ainda mais viável. Resultando em preços finais ainda mais competitivos e tendo uma margem de lucro ainda mais satisfatória.

7.4. CUSTOS

Item de custo operacional	Tipo de custo (fabricação, administração, vendas ou financeiros?)	Valor (\$) Mensal	Valor (\$) Anual
Compras à vista	Fabricação / Atendimento Operacional	600,00	7.200,00
Tributos	Financeiro / fabricação / Vendas	2.665,00	31.980,00
Aluguel	Fabricação	Utilizando espaço do terminal já alugado. Setor adicional	

Internet/sistema	Administração / vendas / Financeiro	Mesmo sistema utilizado no setor de químicos	
Salários / Encargos	Fabricação / operacional	4.000,00	48.000,00
Custos Variáveis Oleo diesel / manutenção / material	Administração	750,00	9.000,00
Custos Fixos Depreciação veículos / equipamentos	Administração / Fabricação	800,00	9.600,00
Compras a prazo	Fabricação / administração	450,00	5.400,00
Custos Operacionais	-----	9.265,00	111.180,00

- Classifique os custos operacionais mensais/anuais em fixos e variáveis. Exemplo:

Item de custo	Custo fixo (\$) Mensal	Custo fixo (\$) Anual	Custo variável (\$) Mensal	Custo variável (\$) Anual
Compras à vista			600,00	7.200,00
Tributos			2.665,00	31.980,00
Aluguel	Utilizando espaço do terminal já alugado. Setor adicional			
Internet/sistema	Mesmo sistema utilizado no setor de químicos			
Salários / Encargos	4.000,00	48.000,00		
Custos Variáveis Oleo diesel / manutenção / material			750,00	9.000,00
Custos Fixos Depreciação veículos / equipamentos	800,00	9.600,00		
Compras a prazo			450,00	5.400,00
...				
Total	4.800,00	57.600,00	4.465,00	53.580,00

7.5. PROJEÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

	Jan. 2018	Fev. 2018	Mar. 2018	Abr. 2018	Outros meses até Dez 2018	Total
<i>Recebimentos</i>						
Receitas à vista	R\$31.507,00	R\$31.507,00	R\$31.507,00	R\$31.507,00	R\$ 252.056,00	R\$ 378.084,00
Receitas a prazo	R\$11.312,00	R\$11.312,00	R\$11.312,00	R\$11.312,00	R\$90.496,00	R\$ 135.744,00
(a) Receita total (vendas)	R\$42.819,00	R\$42.819,00	R\$42.819,00	R\$42.819,00	345.552,00	R\$ 513.828,00
<i>Pagamentos</i>						
Custos operacionais Variáveis						
Compras à vista	R\$3.500,00	R\$3.500,00	R\$3.500,00	R\$3.500,00	R\$28.000,00	R\$42.000,00
Compras a prazo	R\$450,00	R\$450,00	R\$450,00	R\$450,00	R\$3.600,00	R\$5.400,00
Comissão de vendas	-	-	-	-	-	-
Tributos (PIS, ISS, etc.)	R\$2.665,00	R\$2.665,00	R\$2.665,00	R\$2.665,00	R\$21.320,00	R\$31.980,00
Atividades terceirizadas	R\$226,24	R\$226,24	R\$226,24	R\$226,24	R\$1.809,92	R\$2.714,88
Outros custos	R\$750,00	R\$750,00	R\$750,00	R\$750,00	R\$6.000,00	R\$9.000,00

variáveis						
Total de custos operacionais variáveis	R\$7.591,40	7.591,40	R\$7.591,40	R\$7.591,40	R\$60.731,20	R\$91.096,80
Custos operacionais Fixos						
Aluguel	Espaço otimizado, aluguel já pago com o setor de químicos.					
Pró-labore	R\$2.400,00	R\$2.400,00	R\$2.400,00	R\$2.400,00	R\$19.200,00	28.800,00
Tributos (IPVA, IPTU, etc.)	R\$400,00	R\$400,00	R\$400,00	R\$400,00	R\$3.200,00	4.800,00
Despesas bancárias	R\$500,00	R\$500,00	R\$500,00	R\$500,00	R\$4.000,00	6.000,00
Mensalidade internet	Sem custo, pois o sistema é o mesmo utilizado para os químicos					
Salários	R\$4.000,00	R\$4.000,00	R\$4.000,00	R\$4.000,00	R\$32.000,00	48.000,00
Outros custos fixos	R\$190,00	R\$190,00	R\$190,00	R\$190,00	R\$1.520,00	2.280,00
Total de custos operacionais fixos	R\$7.490,00	R\$7.490,00	R\$7.490,00	R\$7.490,00	R\$59.920,00	89.880,00
(b) Custo Total (CF + CV)	R\$15.081,40	R\$15.081,40	R\$15.081,40	R\$15.081,40	R\$120.651,20	180.972,00
(c) Investimentos	R\$10.000,00	R\$10.000,00	R\$10.000,00	R\$10.000,00	R\$80.000,00	120.000,00
Saldo de caixa (a-b-c)	R\$17.737,60	R\$17.737,60	R\$17.737,60	R\$17.737,60	R\$141.900,80	212.851,20

Lembramos que esse negócio é uma previsão efetuada de acordo com o que foi acordado com cliente. Porém, como dependemos de importação e exportação de produtos líquidos alimentícios utilizados em isotanques, essa quantidade poderá aumentar, pois a quantidade informada pelos clientes é a mínima realizada anualmente, garantem eles (clientes).

7.6. PROJEÇÃO DO DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS (DRE)

:

Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) – em Reais	
Receita Total (RT)	R\$ 513.828,00
(-) Custo Variável (CV)	R\$ 91.096,80
(=) Lucro Bruto (LB)	R\$ 422.731,20
(-) Custo Fixo (CF)	R\$ 89.880,00
(=) Lucro Operacional (LO)	R\$ 332.851,20
(-) Imposto de Renda (IR)	R\$ 49.927,68
(-) Contribuição Social (CS)	R\$ 26.628,10
(=) Lucro Líquido	R\$ 256.295,42

Pelos resultados demonstrados anteriormente, se confirma a viabilidade do negócio. O setor apresenta uma alta probabilidade de sucesso considerando que o setor já apresenta, junto com o setor de limpeza de isotanques químicos, um planejamento estratégico diferenciado e uma projeção financeira viável com os dois setores interligados, gerando possibilidade de investimentos. Entretanto, para futuros trabalhos relacionados à esta organização, recomenda-se que seja realizado estudos e diagnósticos após o período de adaptação da empresa, a criação de um plano de cargos e salários e elaboração de um estudo para a avaliação do desempenho na organização.

8 AVALIAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS

Esta etapa do seu TCC já faz parte da 3ª Avaliação a Distância da disciplina de TCC II que deve ser preenchida de acordo com os assuntos discutidos na unidade 4 do material didático. Após digitar o texto referente a este item, delete esta informação. Cuidado para não perder as configurações deste texto.

8.1. AVALIAÇÃO ECONÔMICA

8.1.1 Ponto de equilíbrio

O ponto de equilíbrio ou break-even point, é o ponto em que o lucro do empreendimento é igual a zero.

O nível de vendas no qual a receita iguala a soma dos custos fixos mais os custos variáveis, sendo lucro igual a zero.

Podemos também considerar como quantidade mínima a ser produzida e vendida, em certo período para que possam ser cobertos todos os custos do projeto. Nesse ponto todos os custos são cobertos, mas não há lucro.

$$PE = \frac{89.880,00}{513.828,00 - 91.096,80} \times 100 = 21,26\%$$

8.1.2 Taxa de lucratividade

Representa o percentual de lucro da empresa em função do volume de receita.

Vejam abaixo:

$$\text{Taxa de Lucratividade} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Receita Total}} \times 100 =$$

$$\text{Taxa de Lucratividade} = \frac{\text{R\$ } 256.295,42}{\text{R\$ } 513.828,00} \times 100 = 49,88 \%$$

8.1.3 Taxa do retorno do investimento

Também chamada de ROI (return on investment), é a taxa de recebimento do capital investido no empreendimento. Em termos, na avaliação econômica, quanto maior a taxa de retorno do investimento de um projeto, maior a sua viabilidade econômica.

$$\text{Taxa de retorno do investimento} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Investimento Inicial}} \times 100$$

$$\text{Taxa de retorno do investimento} = \frac{\text{R\$ } 256.295,42}{\text{R\$ } 189.300,00} \times 100 = 135,39 \%$$

8.1.4 Prazo de retorno do investimento (*payback*)

Payback é o tempo que a empresa terá que esperar para recuperar o capital investido.

$$\text{Payback} = \frac{\text{Investimento Inicial}}{\text{Lucro Líquido}}$$

$$\text{Payback} = \frac{\text{R\$ } 189.300,00}{\text{R\$ } 256.295,42} = 0,7 / \text{mês}$$

8.1.5 Taxa Interna de Retorno

$$\text{VPL} = - \text{FC}_0 + \frac{\text{FC}_1}{(1+i)^1} + \frac{\text{FC}_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{\text{FC}_n}{(1+i)^n}$$

$$\text{VPL} = - 189.300,00 + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^1} + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^2} + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^3} + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^4} +$$

$$\frac{212.851,20}{(1+0,15)^5}$$

O cálculo da equação acima resultou em 26,53 %, ou seja, acima da taxa mínima de atratividade (TMA), portanto, o negócio é viável.

8.1.6 Valor Presente Líquido

$$VPL = - FC_0 + \frac{FC_1}{(1+i)^1} + \frac{FC_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FC_n}{(1+i)^n}$$

$$VPL = - 189.300,00 + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^1} + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^2} + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^3} + \frac{212.851,20}{(1+0,15)^4} +$$

$$\frac{212.851,20}{(1+0,15)^5}$$

$$VPL = -189.300,00 + 713.633,81$$

$$VPL = R\$ 524.333,81$$

Notamos que o valor presente líquido resultou em positividade, considerando os próximos 5 anos, o que nos permite concluir que o negócio é viável e atrativo e possui potencial para gerar retornos consideravelmente superiores ao custo de oportunidade escolhido.

8.2. ANÁLISE DE SENSIBILIDADE

Projete diferentes cenários para a atuação do futuro empreendimento no mercado (veja os exemplos nos quadros) e em seguida desenvolva uma análise dos indicadores econômicos para os diferentes cenários.

Projeção	Volume de vendas	Perspectiva de crescimento				
		Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Otimista	528	140	37	37	37	37
Mais provável	420	111	29	29	29	29
Pessimista	264	70	19	19	19	19

Observamos que o cenário pessimista com 22 tanques mês apenas considerando limpeza e handlings (entradas e saídas de isotanques) de cada unidade que efetuamos a limpeza.

Na projeção do cenário provável, consideramos o que teremos em contrato com os clientes, já confirmados e que justamente já foram mencionados neste trabalho.

No cenário otimista, eu considerei como melhoria nas importações e exportações, o que poderá ter um acréscimo de 50% na demanda do serviço e que não haverá necessidade de contratação, pois, temos mão de obra e estrutura caso isso realmente aconteça.

Análise em diferentes cenários			
Indicador	Cenários		
	Pessimista	Mais provável	Otimista
TIR (%)	15%	26,53%	53,06%
VPL (R\$)	296.457,11	524.333,81	663.439,57
<i>Payback</i>	0,5	0,7	0,9
PE (%)	18,07%	21,26 %	42,52%

Nos diferentes cenários a TIR ainda prevalece como positiva.

Consideramos o VPL ainda como positivo.

O Payback é ainda relativamente baixo, sendo uma recuperação ainda muito rápido para um empreendimento que é novo, mas que também se mostra muito competitivo e necessário no mercado de limpeza de isotanques classificados como alimentícios. Em menos de 1 ano conseguiremos recuperar todo o dinheiro investido, considerando, portanto, um negócio viável.

8.3 AVALIAÇÃO SOCIAL

Todas as empresas causam impactos sociais. A avaliação deste empreendimento adicional em uma empresa que já possui o ramo de limpeza em isotanques químicos, observando no ponto de vista do cliente final, tem grande importância no esforço de melhoria da habitação de interesse social. Este tipo de avaliação pode criar oportunidades de aprendizagem sobre usuários e produtos, contribuindo para aumentar a geração de valor em um futuro empreendimento.

Em um mercado cada vez mais competitivo, em meio à várias jogadas estratégicas de vários empresários, torna-se muito importante saber com precisão o quanto vale este nosso novo empreendimento. O valor justo deste empreendimento adicional na empresa não é somente saber ao conjunto de bens físicos e ativos reunidos objetivamente. É importante considerar também tudo o que está ligado aos benefícios que ela poderá gerar no futuro.

Se tratando da limpeza de isotanques dedicados à carregarem produtos alimentícios, podemos falar em sustentabilidade (impacto no meio ambiente), pensamos em ações como não poluir, manter o setor de limpeza livre de contaminações, preservação da área como um todo na empresa, reciclagem de lixo, aumento na economia de água e armazenamento de água da chuva, dar preferência às fontes alternativas, etc. Podemos considerar como um desenvolvimento, impacto na educação de nossos funcionários. Podemos denominar como desenvolvimento ou modernidade, conscientizar os funcionários que eles estão efetuando a limpeza de tanks que carregam produtos alimentícios, que com certeza retornam às casas deles e de tantos outros consumidores.

Impactos como a geração de empregos, gerando novas profissões. Novos conceitos na limpeza de tanques alimentícios. Na reeducação da empresa com relação ao tratamento dos efluentes e meio ambiente.

A empresa deve adotar medidas para minimizar os impactos de sua operação sobre o meio ambiente. Aproveitar as oportunidades de redução de custo levando em consideração a sustentabilidade, como mencionado anteriormente, concluindo assim em impactos positivos para este novo empreendimento, seja ele ambiental e educacional, entre outros.

9 CONCLUSÃO

O trabalho realizado evidenciou a viabilidade da implantação de um novo setor de limpeza de isotanques food grade na empresa. A existência da demanda, somada com a necessidade dos clientes terem um terminal qualificado com um setor preparado para atenderem as expectativas no processo de limpeza.

Uma área isolada de contaminações, onde os equipamentos serão todos dedicados à limpeza destes equipamentos dedicados nos carregamentos de produtos alimentícios. Os planos de marketing e de operações demonstraram em detalhes as estratégias para a divulgação deste novo setor, onde já temos confirmados os serviços de no mínimo 35 tanques/mês de limpeza, obtendo retorno do valor investido com prazo muito bom.

A análise de sensibilidade nos mostrou, mesmo no cenário pessimista, a viabilidade e a cautela que devemos ter. Temos como ponto de controle, as importações e exportações, com objetivos estratégicos factíveis e sustentáveis.

Teremos um potencial de trazer um relevante impacto na cidade e na concorrência que se encontram nas cidades vizinhas e que não apresentam um setor qualificado como estes (informações dadas pelos próprios clientes), uma vez que nos permitirá alcançar nossos objetivos trazendo mais investimentos e melhorias para o nosso Terminal.

REFERÊNCIAS

- DORNELAS, José. Plano de Negócios: exemplos práticos, p.10. Disponível em: Acesso em: 29 novembro 2017.
- GLOBO. O livro dos negócios. Tradução de Rafael Longo. São Paulo, 2014.
- <https://exame.abril.com.br>
- Livro Didático – UNISUL – Trabalho de Conclusão do Curso em Administração II
- MATERIAL DIDÁTICO – UNISUL
- ROSA, Cláudio Afrânio (Org.). Como elaborar um plano de negócios. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2013.
- SPINOLA, Noelio Dantaslé. **Elaboração de projetos**: teoria e prática. Salvador: SEBRAE, 1993.
- TRÍAS DE BES, Fernando. A Bíblia da inovação. 1. ed. São Paulo: Leya, 2011.
- www.administradores.com.br
- www.sebrae.com.br
- www.valor.com.br