

(X) Graduação () Pós-Graduação

Eu Ajudo atendimentos tecnológicos: uma proposta de negócio inovador em Naviraí - MS

Cristian Barreto Pereira,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS,
cristianb.pereira1998@gmail.com

Cristiane Gisele Rocha de Oliveira,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS,
crisoliveiragiseli@gmail.com

Edson da Silva Moreira,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS,
moreira.s.edson@gmail.com

Giselén Verônica Panussi,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS,
giselenveronica28@gmail.com

Leonardo Pires Nogueira,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS,
leonardonogueira93@gmail.com

Yasmin Gomes Casagranda,
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS,
yasmin.casagranda@ufms.br

RESUMO

Com o avanço constante da tecnologia e dos aparelhos eletrônicos, todos querem se manter conectados, e isso vai muito além dos jovens, as chamadas gerações Z e Alpha. Mobilidade, conforto e facilidade, estes são apenas alguns dos inúmeros benefícios que a tecnologia trouxe, ela está presente em diversos aspectos do nosso cotidiano. Desta forma, a proposta apresentada neste trabalho trata da ideia de negócio inovador voltado à inclusão digital. Um dos, se não o mais importante, benefício que a tecnologia pode proporcionar aos idosos é o combate à solidão. Levando tais fatores em consideração e, principalmente priorizando a saúde mental desse grupo especial, é proposta uma empresa que poderá promover tais atendimentos a esse público. O objetivo principal é promover essa inclusão digital, facilitando as ações diárias e o bem-estar. Os principais valores são a inovação e praticidade; o respeito e a valorização das pessoas; uso de tecnologias avançadas; ética; o compromisso com a sociedade e o atendimento especializado.

Palavras-chave: Inclusão Digital; Idosos; Atendimento Tecnológico; Inovação.

1 INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, a inovação se tornou um fator imprescindível no empreendedorismo, as vantagens competitivas para quem inova são inúmeras e é uma forma muito promissora de alcançar o sucesso. Ainda assim, grande parte das lideranças das empresas se mantém de forma conservadora, buscando apenas preservar o poder, causando estagnação em seu negócio. Desta forma, os novos e futuros administradores foram e estão sendo doutrinados a inovar no empreendedorismo.

Mas afinal, o que é inovação? Inovação é algo novo que vai efetivamente mudar o mercado, uma iniciativa revolucionária, que surge como uma novidade. A partir de conceitos expostos pelo economista do século XX, Schumpeter, a inovação se apropria do “velho” para transformar em algo novo, é um processo denominado de “destruição” criativa (MARTENDAL, 2015). Desta forma, a inovação deve ter uma aplicação viável no mercado, para o surgimento de um negócio inovador e lucrativo. Portanto, uma ideia inovadora está diretamente ligada a uma oportunidade de negócio.

A inclusão digital é um déficit de muitas inovações que envolvem tecnologias, pois parte da população não consegue acompanhar as grandes mudanças tecnológicas que tem ocorrido no mundo. Segundo Warschauer (2006), estar incluído socialmente pressupõe verificar o que significa estar incluída em cada época, noção intrinsecamente ligada ao surgimento e alcance dos meios de comunicação na sociedade. Desta forma, a inclusão digital deve caminhar passo a passo com as evoluções tecnológicas, mas não acontece da forma que deveria e aflige grande parte dos brasileiros. Segundo dados apurados pelo IBGE por meio da PNAD em 2018, 45,9 milhões de pessoas não tinham acesso à internet no Brasil (IBGE, 2018).

O público-alvo são os idosos. Tempos atrás, sempre que um idoso precisa usar uma rede social, um aparelho telefônico, ele recorria aos filhos e netos como auxílio, e nem todos tinham essa paciência para ensinar. Mas agora é preciso aprender, para criar e aumentar vínculos, preencher a rotina. Por meio da internet eles podem visitar lugares, ouvir música, e até mesmo realizar funções como marcar exames e pagar contas, como domiciliar através de agendamento prévio. Segundo levantamento divulgado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) feito no 4º trimestre de 2017, dentre os 10 milhões de novos usuários de internet, 23% deles tinham 60 anos ou mais, e esse número veio crescendo significativamente (IBGE, 2018).

Seguindo esses entendimentos, este trabalho tem a proposta de apresentar um negócio inovador, seguindo processos reais de criação de um negócio funcional. O desenvolvimento passou por diversas etapas, são elas: apresentação do negócio; definição de marca, layout, slogan e logo; inputs, transformação e outputs processamento; identificar as tecnologias que serão utilizadas para o funcionamento do negócio, definir o cardápio de serviços da empresa; premissas de despesas e receitas, reconhecer o ambiente e competição, identificar o mercado consumidor, investimento financeiro e análise da oportunidade.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A tecnologia está se tornando cada vez mais presente na vida das pessoas e as tornando dependentes, no entanto, a sociedade acompanha esse crescimento da tecnologia de forma heterogênea, alguns indivíduos não conseguem seguir o ritmo e sofrem uma natural defasagem tecnológica. Desta forma, conforme os pensamentos de Gouveia (2002), se faz necessário garantir a justiça social, que o estado garanta o provimento de acesso à tecnologia ou viabilizem que iniciativas privadas o façam. A inclusão digital trata da democratização da tecnologia, ou seja, disponibilizar a todos os cidadãos o acesso às tecnologias de informação e comunicação. Segundo Cruz (2004), a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas.

“A qualidade e a velocidade das impressoras a laser tornam-nas ideais para escritórios em que vários usuários podem facilmente compartilhar a mesma impressora. Outra vantagem das impressoras a laser é a sua conveniência. A maioria delas usa papel (A4), que é carregado em uma bandeja” (BALBINOT, 2018, p.31).

Para a implantação de uma nova organização é necessário que haja planejamento e gestão das suas operações. Segundo Maçães (2017), pode-se definir gestão de operações como o processo de transformação pelo qual uma organização reúne os recursos necessários à sua atividade (inputs) – humanos, materiais, capital e informação.

Os recursos para serem transformados precisam da necessidade dos clientes, materiais, conhecimento, instalação, pessoal, etc. Esses recursos precisam passar por um processo de transformação para serviços, sendo nossos outputs, de acordo com o autor é onde transforma esses recursos em produtos e serviços (outputs) e faz chegar o produto ou serviço ao utilizador (MAÇÃES, 2017), através de sistema de papelaria, telecomunicação, auxílio na emissão de documentos, instalação de programas, solicitação e agendamento INSS, instalação e troca de

cartuchos, agendamentos e consultas, manutenção técnica de computadores. Observando todo o processo e estar atento ao *feedback* montando assim uma competição estratégica.

O ponto de partida de todo processo seletivo fundamenta-se em dados e informações da análise e especificações do cargo a ser preenchido. Os critérios de seleção baseiam-se nas próprias exigências do cargo, uma vez que a finalidade destas é proporcionar maior objetividade e precisão à seleção das pessoas para aquele cargo. Se de um lado temos a análise e as especificações do cargo a ser preenchido, informando os requisitos indispensáveis ao futuro ocupante do cargo, temos, de outro lado, os candidatos profundamente diferentes, disputando a mesma vaga. Nestes termos, a seleção passa a se apresentar em dois tipos de processo: processo de comparação e processo de decisão (MICHEL, 2017. p.4).

2.1 Os idosos

O envelhecer da sociedade, principalmente para aqueles que não tiveram oportunidade de frequentar grupos escolares pode gerar a exclusão digital ou o isolamento social. O desafio maior está em a Era Digital ser vivenciada pela primeira vez pelos idosos contemporâneos, diferentes das crianças e jovens nascidos já na atualidade. Com o uso dos telefones celular cada vez mais comum, idosos que os utilizam trazem maior segurança e tranquilidade devido à facilidade de comunicação que eles permitem. Porém, com um número cada vez maior de idosos em posse desses aparelhos, o não conhecimento de uso acaba tornando esses aparelhos subutilizados, e em alguns casos, representam perigo diante dos inúmeros casos de fraude de dados e golpes financeiros. Partindo desse princípio, surge uma nova demanda: a do auxílio para manuseio e uso e a da inclusão digital para a terceira idade.

O Estatuto do Idoso, incluído na constituição federal em 2003, garante ao idoso com 60 anos ou mais, direitos como saúde, transporte, educação, cultura, esporte, lazer dentre outros. E dentro do item educação, consta que eles têm direito ao acesso à educação de qualidade, inclusive a inclusão digital e acesso à computação. Com a globalização cada vez mais informatizada, esse mercado se torna mais procurado por pessoas buscando recursos, uma vez que a informática ocupa um papel fundamental no mundo atual em que vivemos.

Segundo censo realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2010 foi constatado um crescimento significativo de idosos de 65 anos ou mais, em constante relação com a tecnologia. Em 1991 esse crescimento foi de 4,8%, passando para 5,9% em 2000 e chegando a 7,4% em 2010. Ainda segundo o IBGE, nos anos 2000, os idosos acima de 65% eram 5% da população e a previsão é que, em 2050, esse número seja algo em torno de 18%.

Com a atual geração Z, que conta com os jovens nascidos após a metade dos anos 90,

cada vez mais inserida nesse mundo informatizado, o mundo tecnológico também acabou sendo inserido na realidade dos idosos. É comum que mais empresas busquem oferecer uma melhor comodidade e diversas formas melhorar a qualidade de vida aos idosos, e para que isso seja possível é cada vez mais necessário que essas empresas invistam em treinamentos especializados para seus funcionários, devido à grande escassez de recursos destinados a estas áreas. Se faz necessário então que seja viabilizado às pessoas da melhor idade, oportunidades para se tornar um aprendiz virtual, por meio da educação continuada ou à distância, estimulação mental e bem-estar. A tecnologia permite ao indivíduo estar mais integrado à comunidade, o coloca em contato com familiares e amigos, trocas de ideias e informações, reduzindo ainda o comum isolamento que assola a esse público.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho possui características de pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva que teve como objetivo propor a criação de uma empresa inovadora no município de Naviraí - MS. Para que isso se tornasse possível, foram feitas análises de mercado, sendo identificado o aumento significativo do uso da internet nos últimos anos, o que fez com que as pessoas começassem a adquirir mais aparelhos celulares, e junto com a popularização do uso teve-se um aumento de 97,11% dos aparelhos em domicílios na região centro-oeste (IBGE, 2019).

Segundo o IBGE, houve um aumento de 84,7% de pessoas entre 50 e 59 anos, com posse de telefones móveis celulares para uso pessoal. Além disso, 21,9% das pessoas de meia-idade não usam o telefone móvel celular para uso pessoal, por motivos de não saber como usar o aparelho (IBGE, 2019). O objetivo é de auxiliar essas pessoas, as ajudando a utilizar as tecnologias de forma fácil e prática, principalmente as pessoas de meia-idade (de 45 a 59 anos).

Segundo o censo do IBGE (2017), a população de Naviraí-MS, é de 46.424 pessoas e que 21,3% dessa população recebia um salário médio mensal de 2,3 salários-mínimos. Os rendimentos domiciliares mensais por pessoa, de até meio salário-mínimo, representaram uma um total de 32,2% da população com tais condições. E o PIB per capita do município é de R\$ 34.043,66 reais. Atualmente o Município de Naviraí conta com aproximadamente 56 mil habitantes, ficando na sétima colocação entre as maiores cidades do Estado de MS.

Para que se pudesse desenvolver a pesquisa, foi feito um estudo do mercado da cidade

e com os dados obtidos foi proposta uma empresa inovadora de atendimento e auxílio à tecnologia. Buscou-se analisar a literatura e propor a organização baseada nas necessidades de mercado encontradas.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O aumento o uso da internet nos últimos anos, fez com que as pessoas começassem a adquirir mais aparelhos celulares, com a popularização do uso teve um aumento de 97,11% dos aparelhos em domicílios na região centro-oeste (IBGE, 2019). Segundo o IBGE, houve um aumento de 84,7% de pessoas entre 50 e 59 anos, com posse de telefones móveis celulares para uso pessoal. Além disso, 21,9% das pessoas de meia-idade não usam o telefone móvel celular para uso pessoal, por motivos de não saber como usar o aparelho (IBGE, 2019).

Com isso muitas pessoas que não tinham o hábito de manusear essas tecnologias, acabam ficando de certo modo para trás das demais, é neste ponto onde a empresa poderá atuar. O objetivo vai ser auxiliar essas pessoas, as ajudando a utilizar as tecnologias de forma fácil e prática, principalmente as pessoas de meia-idade (de 45 a 59 anos).

Segundo o censo do IBGE (2017), a população de Naviraí-MS, é de 46.424 pessoas e que 21,3% dessa população recebia um salário médio mensal de 2,3 salários-mínimos. Os rendimentos domiciliares mensais por pessoa, de até meio salário-mínimo, representaram uma um total de 32,2% da população com tais condições. E o PIB per capita do município é de R\$ 34.043,66 reais.

Essas informações mostram que o mercado pode ser capaz de se sustentar, fazendo girar a economia local. É neste ponto que o negócio se posiciona. Para entender os consumidores, realizada uma pesquisa em 2020, pela equipe de Projeto de Extensão Prospere - Finanças, Endividamento e Investimento, e foi aplicado um questionário a 324 pessoas que moram em Naviraí – MS. Esse questionário tinha como objetivo entender o comportamento das pessoas com relação às finanças familiares e se ocorreu mudanças decorrente a pandemia do COVID-19. Dessa pesquisa foram retiradas algumas informações sobre o consumo da internet na cidade do estudo.

O resultado da pesquisa mostra que a maioria das pessoas entrevistadas teve afetada sua rotina diária com a pandemia. O consumo da internet/comunicação teve um aumento de 53,40%, as pessoas passaram a acessar mais a internet e diminuíram os hábitos de recreação e lazer, que teve uma queda de 73,30%. Os hábitos de consumo em supermercados e

conveniências teve um aumento de 52,91%, as pessoas passaram a ir mais nesses locais, e diminuiu a ida em restaurantes e lanchonetes, essa queda foi de 64,08%.

Os hábitos de uso do ambiente online, que são compras que as pessoas fariam em uma loja física e passaram a fazer online ou por telefone, 51,23% das pessoas não efetuaram nenhuma compra por meio de internet ou telefone, 8,95% das pessoas fizeram compras em restaurantes e lanchonetes usando a internet ou telefone, já na compra de vestuário e calçados 8,02% das pessoas compraram esses itens de forma online, já a compra de eletrônicos feita por meio da internet ou telefone foi de 7,10%.

Com a pandemia do COVID-19 nota-se o aumento de 53,40% do consumo de internet e os meios de comunicação, com esse aumento as pessoas irão procurar os serviços oferecidos por esta empresa, pois nem todos que têm acesso sabem como usar a internet ou têm conhecimento básico sobre suas especificidades. Além disso, muitos não têm a oportunidade de ter acesso a computadores e outros meios de comunicação.

Após uma análise demandas de mercado, constatou-se a necessidade por serviços relacionados à inclusão digital. Pensando nestes e nos demais fatores referentes ao mundo tecnológico é que surgiu a proposta da EU AJUDO Atendimentos Tecnológicos. A empresa poderá contar com profissionais capacitados para auxílio e manutenção de serviços, se destacando das demais presentes no mercado por não somente oferecer um serviço, mas também demonstrar aos seus usuários como eles podem ser feitos e de que forma são feitos.

Além desse auxílio, proposta da EU AJUDO conta ainda com profissionais técnicos que realizam reparos e manutenções em computadores e impressoras, unindo comodidade e praticidade em um só lugar. E para a instalação da empresa, análises financeiras demonstraram que a empresa é viável diante dos investimentos necessários para sua instalação. Faz-se ainda necessário, o estudo de mercado com a população, por meio de pesquisas com aplicação de questionários, levando em conta a opinião dos entrevistados sobre a busca por esses serviços e para uma identificação mais precisa de qual será o perfil atendido pela empresa, uma vez que os serviços prestados englobam todas as faixas etárias.

Diante disso, fica identificado que seu objetivo é desenvolver um negócio, sendo ele um centro de atendimento e auxílio às pessoas que ainda não se adaptaram às novas tecnologias presentes no mercado. Essa ideia surgiu através da observação da necessidade, principalmente dos mais idosos, em caixas eletrônicos, bancos, no uso de aparelhos eletrônicos, ficando suscetíveis a navegações sem segurança nenhuma, e principalmente à golpes, por falta de medidas de proteção.

Para colocá-lo em prática, serão feitas pesquisas com a população local para análise de viabilidade do negócio, além de estudos constantes para identificação de possíveis concorrentes que possam surgir, analisando se o mercado é favorável, realizar a captação do investimento de capital necessário para sua abertura, além de utilizar os serviços de marketing para divulgações, levando o nome da empresa até esse público-alvo, oferecendo serviços de boa qualidade a um valor acessível. Esse negócio é inovador na cidade e espera-se principalmente promover a inclusão desse público às novas tecnologias cada vez mais presentes nas atividades diárias, de forma simples e descomplicada, disponibilizando ainda cursos básicos e acessíveis para melhorar esse conhecimento tecnológico, sendo esse um dos diferenciais à utilização dos nossos serviços. A empresa surge com uma nova proposta de atendimento e de serviços, uma vez que de nada adianta surgirem cada vez mais novas tecnologias sem que as pessoas saibam utilizá-las para facilitar seu dia a dia. Com o passar dos anos essas tecnologias serão ainda mais aprimoradas e é preciso que as pessoas estejam prontas para elas. Desta forma, com a atualização constante dos seus serviços, a praticidade, a segurança e o conhecimento tecnológico continuarão sendo assegurados aos clientes da empresa.

Figura 1: A marca EU AJUDO



Fonte: Dados da pesquisa.

A tecnologia que será usada será acessível, pois será o uso de computadores com acesso a Wi-Fi de um computador central, pois assim facilita o acesso. Também serão usadas impressoras a laser que tenham conexão por Wi-Fi e *Bluetooth*, para facilitar e agilizar o

atendimento ao público e diminuir o custo com cartuchos de tintas.

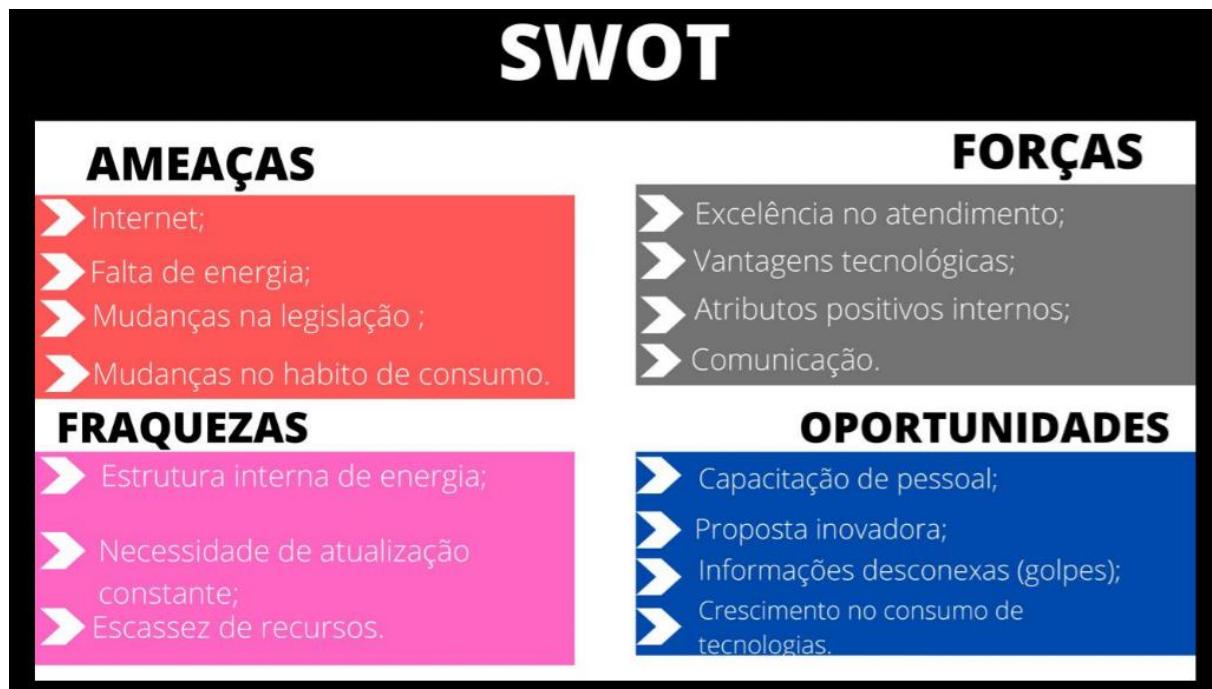
Existem profissionais para a área na qual a o centro de atendimento irá atuar, eles precisam de conhecimento em informática e atendimento ao público, pois nosso foco será ajudar pessoas a solucionar problemas com aplicativos, senhas, impressões entre outros. Muitos cursos já são fornecidos nessa área, essas questões são determinantes para o mercado contemporâneo, que tem foco nos assuntos em questão de tecnologia e do aprendizado sobre lidar com o público. A capacitação pode ser feita por formações na área, palestras, workshops e por cursos. Existem algumas instituições na cidade que fornecem cursos nessa área.

O uso dos computadores e das impressoras é de fácil domínio, para pessoas que possuem um curso básico de informática. Este colaborador terá que auxiliar pessoas que não tem conhecimento tecnológico e tal conhecimento será primordial. Caso a pessoa domine a área de informática poderá ter uma melhor qualidade de atendimento ao cidadão.

Ante ao exposto e com o crescimento do interesse de diferentes empresas nesse público, é possível identificar o surgimento um nicho de mercado promissor. Entretanto, da mesma forma que possuir um telefone celular sem saber como manuseá-lo acaba tornando-o inútil, a criação de aplicativos voltados ao público da terceira idade sem que eles saibam como utilizá-los ou até mesmo baixá-los também não faz muito sentido. Partindo por este princípio, este setor ainda precisa de melhorias, e os desafios por se tratar de um novo mercado são inúmeros, uma vez que a legislação vigente não trata com muita clareza sobre as medidas regulamentárias desse setor. E pelo fato da constante mudança nos hábitos de consumo diante da restruturação e dos avanços da tecnologia que se reinventam dia após dia.

No Município de Naviraí - MS os idosos contam com o Centro de Convivência do Idoso que faz a parte de inclusão cultural por meio dos bailes da terceira idade, aulas de dança, hidroginástica, além de alguns projetos governamentais com incentivos à essa classe, porém que não são efetivamente divulgados ou oferecidos. Existem ainda Lan House ou Cyber Cafés que possuem serviços básicos como impressões, Xerox e que disponibilizam computadores para uso, porém sem auxílio para os que não possuem conhecimento tecnológico e aos idosos. Esta realidade torna tais lugares obsoletos para muitos serviços. A seguir é apresentada a análise SWOT para a empresa.

Figura 2: Análise Swot para o Eu Ajudo – Atendimentos Tecnológicos



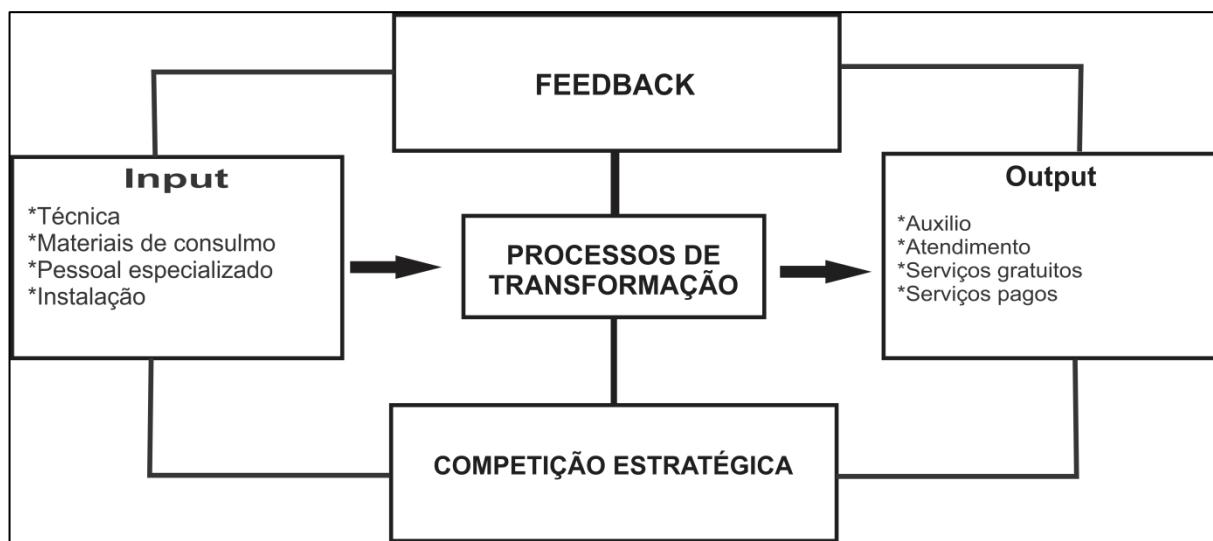
Fonte: Dados da pesquisa.

Não existem atualmente no mercado de atuação da empresa, concorrentes diretos no mercado, sendo o maior diferencial da empresa a estrutura física para atendimento capacitado aos clientes, o que traz mais segurança e comodidade levando em consideração que os crimes virtuais como fraude ou furto de dados são cada vez mais comuns e atingem este público. Por meio deste espaço físico os idosos que necessitarem de auxílio contarão com a equipe de apoio técnico, tecnológico e de manutenção, e principalmente segurança.

4.1 LOGÍSTICA E MATERIAIS

A logística para a viabilização da organização é simples, pois tudo que será utilizado de materiais já existe no mercado, tais como: impressoras, computadores, peças para manutenção e materiais de escritório. Portanto, há facilidade em adquirir esses produtos pela alta oferta no mercado. O processo produtivo identificando os inputs, o processo de transformação e os outputs são ilustrados na Figura 2.

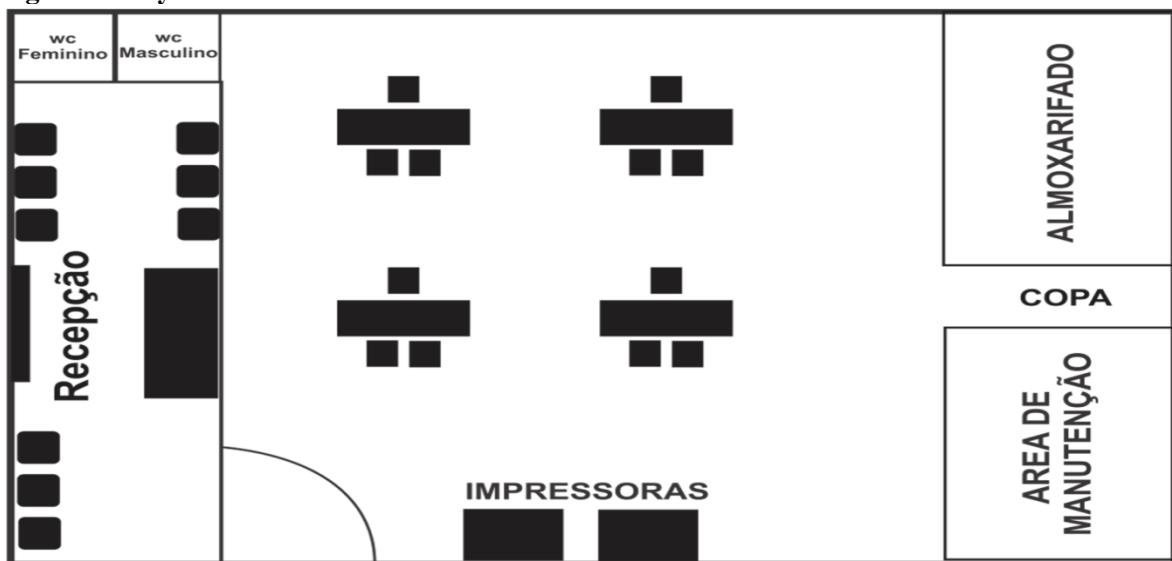
Figura 3: Processo produtivo



Fonte: Dados da pesquisa.

Os materiais que serão utilizados ficarão no almoxarifado, conforme o layout da Figura 3. O abastecimento de energia será através da empresa Energisa; O abastecimento da internet será pela empresa NewParce; A empresa que será fornecedora de água para a empresa será a Sanesul, para os bebedouros serão águas filtradas.

Figura 4: Layout



Fonte: Dados da pesquisa.

Os serviços prestados serão entregues atrás do atendimento presencial, para pessoas que tenham dificuldade em acessar aplicativos ou sites, e também precisam fazer impressões ou Xerox de documentos. Também serão atendidas as pessoas que tenham problemas técnicos em seus computadores e impressoras. Esse atendimento será feito por colaboradores

capacitados, que iram resolver o problema ou a dificuldade que o cliente tiver naquele momento.

Os serviços vão desde impressões, cópias, instalação de aplicativos, instruções de uso deles, manutenções técnicas tanto de computadores, celulares, como de impressoras, além dos atendimentos em domicílio caso nossos clientes não consigam se deslocar até o espaço físico.

Os colaboradores da empresa poderão ser jovens ou adultos com conhecimento em informática e atendimento ao público, o recrutamento dessa equipe será feito através de currículos que deveram ser enviados por e-mail. Os candidatos selecionados deverão passar por um treinamento técnico, e terão que fazer cursos na área da informática, onde irão adquirir mais conhecimento para a execução do trabalho. Também será oferecido curso de atendimento ao cliente, pois o colaborador terá um contato direto com o cliente.

4.2 FINANCIERO

Conforme demonstrado na Tabela 1, no primeiro mês a empresa terá um gasto de R\$ 29.678,39 devido aos gastos iniciais para abertura da empresa, como mobílias, eletrônicos, materiais de escritório e etc. Após esse primeiro mês, a empresa terá um gasto mensal de R\$ 12.039,39 para manter seu funcionamento, inclusos neste valor o aluguel do espaço físico, água, energia, internet e folhas de pagamento. Sendo assim o gasto anual da empresa, em seu primeiro ano, observado os valores acima descritos, será de R\$ 162.661,68.

Tabela 1: Cálculo de despesas e investimentos (por mês)

Descrição	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Ano (2022)
Aluguel	-	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	R\$ 24.200,00
Internet	-	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	119,00	R\$ 1.309,00
Energia	-	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	450,00	R\$ 4.950,00
Água	-	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	R\$ 1.980,00
Folha	-	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	R\$ 66.000,00
Empréstimo	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	1.140,39	R\$ 13.684,68
Computadores (geral)	6.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R\$ 6.000,00
Mesas e cadeiras	10.638,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R\$ 10.638,00
Armários	2.700,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R\$ 2.700,00
Impressoras	7.200,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R\$ 7.200,00
Material de escritório	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	R\$ 24.000,00
	29.678,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	12.089,39	R\$ 162.661,68

Fonte: Dados da pesquisa

Desta forma será necessário um investimento inicial de R\$ 100.000,00 para garantir a estabilidade financeira da empresa em seus primeiros sete meses de funcionamento. Deste

valor inicial, os sócios arcarão com 50% e os outros 50% serão investidos por meio de capitais de terceiros (empréstimo bancário). Os R\$ 50.000,00 captados por meio de empréstimo serão amortizados em 72 parcelas, a juros de 3% ao mês, incluídos nas despesas mensais da empresa.

E diante do exposto acima, observados os dados da Tabela 2, a empresa tem como premissa uma receita mensal de R\$ 29.450,00. Essa premissa é baseada em uma média de 36 atendimentos diários e de 938 atendimentos mensais. A média foi calculada a partir da estimativa de atendimentos diários e de seus valores, conforme especificados no cardápio da empresa.

Tabela 2: Projeção de vendas anual (por mês)

Descrição	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Ano (2022)
Atendimentos diários	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	433
atendimentos mensais	938	938	938	938	938	938	938	938	938	938	938	938	11.256
Preço médio	R\$ 31,40												
Receita (mês)	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	29.450,00	353.400,00

Fonte: Dados da pesquisa

Caso a empresa obtenha as previsões financeiras descritas nos anexos, seria possível então que seus sócios investidores tivessem um período de *payback* do valor inicial investido dentro do primeiro ano de funcionamento da empresa. Reitera-se que todos as informações aqui descritas foram embasadas observando-se os números de atendimentos, seus valores e descontados os gastos mensais para o seu funcionamento.

4.2 ANÁLISE DA OPORTUNIDADE

Atualmente o Município de Naviraí conta com aproximadamente 56 mil habitantes, ficando na sétima colocação entre as maiores cidades do Estado de MS. Desta forma é evidente que mesmo sendo interiorana, Naviraí possui uma quantidade significativa de habitantes e estes por sua vez, possuem necessidades por produtos e serviços, sejam eles específicos ou não. E após uma breve análise dessas demandas de mercado, constatou-se a necessidade por serviços relacionados à inclusão digital. E quando se fala em inclusão digital, refere-se a demandas como o uso de eletrônicos, aplicativos em aparelhos celulares, dentre eles, por exemplo, os aplicativos bancários, redes sociais, agendamentos e consultas, dentre outros.

Pensando nestes e nos demais fatores referentes ao mundo tecnológico é que surgiu a EU AJUDO Atendimentos Tecnológicos. A empresa conta com a proposta de profissionais capacitados para auxílio e manutenção de serviços, se destacando das demais presentes no mercado por não somente oferecer um serviço, mas também demonstrar aos seus usuários como eles podem ser feitos e de que forma são feitos. Além desse auxílio, a EU AJUDO contará ainda com profissionais técnicos que realizam reparos e manutenções em computadores e impressoras, unindo comodidade e praticidade em um só lugar.

E para a instalação da empresa, análises financeiras demonstraram que a empresa é viável diante dos investimentos necessários para sua instalação. Faz-se ainda necessário, o estudo de mercado com a população, por meio de pesquisas com aplicação de questionários, levando em conta a opinião dos entrevistados sobre a busca por esses serviços e para uma identificação mais precisa de qual será o perfil atendido pela empresa, uma vez que os serviços prestados englobam todas as faixas etárias.

No planejamento também estarão inclusos cursos de aperfeiçoamento e de prática de uso, e cursos que abordam conteúdos como identificação dos equipamentos, acessórios, principais funções/comandos, utilização do mouse, digitação, gerenciamento de arquivos, navegação na internet e mídias sociais.

Considerando a exposição do idoso ao oportunismo cibernético e aos crimes digitais, todos os cursos contemplam noções de navegação com segurança, proteção contra os golpes financeiros, amorosos, furto de dados etc. A partir do crescente endividamento da população, nossa empresa também realizará palestras de educação financeira básica, tanto para idosos, quanto para seus familiares, por meio de parcerias com especialistas do assunto.

Diante de tudo aqui exposto, busca-se com a nossa empresa atingir diretamente um nicho de mercado que, por muitas vezes, acaba sendo esquecido diante de tantas novas tecnologias. A empresa leva em sua base a missão de atender a esse público de forma diferenciada e personalizada de acordo com a necessidade do cliente, levando a cada um deles o conhecimento por meio do ensino tecnológico, oferecendo soluções que supram essas dificuldades, abrangendo ainda mais o campo da inclusão digital a toda sociedade. Ainda em nossas características, leva-se como visão o intuito ser transformadora da realidade sobre o contexto virtual do público atendido, visando às melhorias contínuas do relacionamento entre pessoas e tecnologia.

5 CONCLUSÕES

Ao final desse trabalho, fica identificado que seu objetivo é desenvolver um negócio, sendo ele um centro de atendimento e auxílio às pessoas que ainda não se adaptaram às novas tecnologias presentes no mercado. Essa ideia surgiu através da observação da necessidade, principalmente dos mais idosos, em caixas eletrônicos, bancos, no uso de aparelhos eletrônicos, ficando suscetíveis a navegações sem segurança nenhuma, e principalmente à golpes, por falta de medidas de proteção. Para colocá-lo em prática, serão feitas pesquisas com a população local para análise de viabilidade do negócio, além de estudos constantes para identificação de possíveis concorrentes que possam surgir, analisando se o mercado é favorável, realizar a captação do investimento de capital necessário para sua abertura, além de utilizar os serviços de marketing para divulgações, levando o nome da empresa até esse público-alvo, oferecendo serviços de boa qualidade a um valor acessível.

Esse negócio é inovador na cidade e espera-se principalmente promover a inclusão desse público às novas tecnologias cada vez mais presentes nas atividades diárias, de forma simples e descomplicada, disponibilizando ainda cursos básicos e acessíveis para melhorar esse conhecimento tecnológico, sendo esse um dos diferenciais à utilização dos nossos serviços.

Por fim, diante de todas as necessidades observadas, a empresa surge com uma nova proposta de atendimento e de serviços, uma vez que de nada adianta surgirem cada vez mais novas tecnologias sem que as pessoas saibam utilizá-las para facilitar seu dia a dia. Com o passar dos anos essas tecnologias serão ainda mais aprimoradas e é preciso que as pessoas estejam prontas para elas. Desta forma, com a atualização constante dos seus serviços, a praticidade, a segurança e o conhecimento tecnológico continuarão sendo assegurados aos clientes da empresa.

REFERÊNCIAS

BALBINOT, Rafael Cristian. **Controle e análise para unidades fusoras de impressoras a laser.** 2018.84f. Trabalho de conclusão de curso de engenharia de produção. Universidade Santo Amaro UNISA, São Paulo, 2018.

CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital.** São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

GOUVÊA, R. Q. **Ética e cidadania: a busca humana por valores humanos. In: Um Olhar sobre cidadania.** São Paulo: Mackenzie, 2002. p. 9-30. (Coleção Reflexão Acadêmica).

IBGE. **Síntese de indicadores sociais:** uma análise das condições de vida da população brasileira. 2018. Disponível em:
<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101629.pdf>. Acesso em: 27, abril de 2021.

IBGE. **Naviraí, 2017.** Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/navirai/panorama>>. Acesso em: 27, abril de 2021.

IBGE. **Acesso à internet e à televisão e pose de telefone móvel celular para uso pessoal 2019.** Informativo 2019.

IBGE. ACESSO À INTERNET E À TELEVISÃO E POSSE DE TELEFONE MÓVEL CELULAR PARA USO PESSOAL PNAD CONTÍNUA 2018. Disponível em: <https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2018/Analise_dos_resultados_TIC_2018.pdf>. Acesso em: 22, maio de 2021.

MAÇÃES, Manuel Alberto Ramos. **Operações, Qualidade e Controle de Gestão - Volume VI.** Lisboa: Conjuntura actual editora, 2017.

MICHEL, Murillo. TIPOS DE RECRUTAMENTO E SUA IMPORTÂNCIA PARA UMA GESTÃO ADEQUADA DE PESSOAS APLICADAS A EMPRESAS. **Revista científica eletrônica de administração**, Garça/Sp, ano 2017, v. 1, n. 13, 12 dez. 2017, p. 1-7.

MARTENDAL, Fabiana. Uma reflexão sobre a Inclusão digital como forma de transformação e capacitação dos indivíduos. In: **CINGEN - Conferência Internacional em Gestão de Negócios**, 1, 2015, Cascavel PR.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e Inclusão Social: A exclusão digital em debate.** São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.