**Sumário**

1. **Sumário Executivo ………………………………………………………………. 1**

1.1. O que oferecemos? …………………………………………..……………… 1

1.2. A empresa …………………………….……………………….……………… 1

1.2.1. O mercado que a empresa visa atingir …..……….………...…… 1

1.3. Necessidade de investimento …..……………………………...…………… 1

1.3.1. Como o investimento será empregado? ...……...…….………… 1

1. **Conceito de negócio ……………………………………………….……………. 1**

2.1. Descrição do negócio ……………………………………………...………… 1

2.2. Descrição do serviço ….……………………………………………...……… 1

1. **Análise de Mercado ..……………………………………………………………. 1**

3.1. Público Alvo ………….………………………………………………..……… 1

3.2. Custo dos Serviços ...…………………………………………………...…… 1

3.3. Gastos Iniciais ...………….………………………………………………..… 1

3.4. Concorrencia ……......……………………………………………………….. 1

1. **Planejamento de Marketing …………………………………………...….…... 1**

4.1. O Produto ..………….………………………………………………..……… 1

4.2. Preço ..………...…….………………………………………………..……… 1

4.3. Praça ..……………....………………………………………………..……… 1

4.4. Distribuição…………..……………………...………………………..……… 1

4.5. Localização ...……….……………………...………………………..……… 1

4.6. Parcerias Estratégicas ….…………………………………………..……… 1

1. **Pitch …………………………………………...….………………………………. 1**
2. **Anexos**

6.1. Produto Mínimo Viável .……………………………………………..……… 1

6.2. Planejamento de Pesquisa de Mercado …………………………..……… 1

1. **Plano Operacional**

7.1. W hat ………….……………....………………………………………..……… 1

7.2. Why……….. ………….………………………………………………..……… 1

7.3. Who……….. ………….………………………………………………..……… 1

7.4. When…….... ………….………………………………………………..……… 1

7.5. Where……. ………….…………………………………….…………..……… 1

7.6. How ………….…………..……………………………………………..……… 1

7.7. How much ………….…………...……………………………………..……… 1

**1. Sumário Executivo**

Este plano de negócios abordará as estratégias que serão usadas pela empresa MyPs (My Problem Soluções) na implementação do aplicativo de serviços MyP no mercado brasileiro, de forma a organizar e tornar mais prático e ágil todo o processo de contração de serviços em geral.

**1.1. O que oferecemos?**

Como já dito, o serviço que oferecemos é um aplicativo. Basicamente, esse aplicativo tem o objetivo de ser o intermédio entre clientes e prestadores de serviço, de forma a conectá-los de forma rápida e prática e intermediar todo o processo para evitar confusões e má qualidade nos serviços.

**1.2. A empresa**

A sede principal da empresa se localizará, inicialmente, em Conselheiro Lafaiete, considerando que, no início, a demanda por intervenções no processo de contratação de serviços não será muito grande.

**1.2.1. O mercado que a empresa visa atingir**

O serviço pode ser usado por todos, apesar de que estima-se atingir principalmente pessoas jovens e adultas. Já as crianças e idosos, também podem fazer parte, mas, normalmente, necessitarão de auxílio de seus familiares. Buscaremos atingir clientes diretos e indiretos. Os diretos (prestadores de serviços) podem estar localizados em qualquer lugar do Brasil, mas necessitam ter mais de 18 anos. Já os indiretos (clientes dos prestadores de serviço) podem ser absolutamente qualquer pessoa capaz de usar um smartphone, sendo o único requisito conseguir localizar e contratar um prestador. Tanto os clientes diretos quanto os indiretos possuem potenciais para aparecerem em massa em todo o país, considerando que não existe um lugar no Brasil onde a taxa de desemprego é nula, o que favorece o surgimento de vários prestadores de serviço e, consequentemente, abre uma variedade de soluções para pessoas que necessitam de um serviço rápido, confiável e de qualidade.

**1.3. Necessidade de investimento**

Para manter o aplicativo ativo, é necessário o pagamento mensal de uma hospedagem. Além disso, o negócio precisa se expandir. No início, o aplicativo possui pouco potencial de se expandir naturalmente, já que, para atrair prestadores de serviços, é necessário que existam clientes potenciais para eles, e para atrair o cliente dos prestadores, é necessário que já existam vários serviços disponíveis no aplicativo para serem solicitados. Logo, para não haver essa dificuldade de ter usuários iniciais, um investimento é necessário para conseguir usuários através de anúncios e de taxas chamativas na contratação de serviços.

**1.3.1. Como o investimento será empregado?**

Seguindo a mesma linha de raciocínio, para que o aplicativo se alastre, é necessário ter uma grande demanda de serviços e vários destes oferecidos. Se o capital destinado aos anúncios for utilizado em uma região grande, a tendência é que algumas pessoas comecem a utilizá-lo e parem logo em seguida, devido aos poucos usuários e oportunidades existentes. Por isso, pretendemos divulgar o aplicativo, inicialmente, apenas na região do Alto Paraopeba, para que os usuários se concentrem em um só lugar, favorecendo a interação e o surgimento de oportunidades. Após isso, o aplicativo tende a se alastrar pela região, e, aos poucos, expandir naturalmente para outros locais com maior população.

Outro destino do investimento será na contratação de serviços, onde as taxas incidentes sobre cada serviço serão muito baixas ou nulas, podendo gerar um pequeno prejuízo devido às taxas das ferramentas de pagamento online. Logo, o investimento seria aplicado para entusiasmar potenciais clientes a usarem o serviço.

**2. Conceito do Negócio**

**2.1. Descrição do Negócio**

A MyPs (My Problem Soluções) é uma empresa criada para administrar o software MyP, que descrevemos mais adiante, e com duas demandas sempre ativas, a busca por emprego e a busca por serviços. O negócio consiste em ligar o prestador de serviços e o contratante de forma rápida, intuitiva e, principalmente, segura, o que reduz drasticamente a possibilidade de golpes de ambas as partes.

A base de clientes se mostra bem consistente, com estes divididos em dois setores: primário e secundário. O cliente primário é o usuário que se cadastra no app com o objetivo de prestar serviços, podendo possuir uma empresa ou não, esse perfil de trabalhador superou em 2017 os trabalhadores que trabalham em um emprego formal, de acordo com o IBGE. Já o cliente secundário é aquele que se cadastra no app para contratar serviços de forma dinâmica, um cliente secundário pode vir a ser um primário na mesma conta e vice-versa, contudo um cliente, possui apenas um dos papéis em um processo de contratação.

Inicialmente, possuímos a ideia de duas fontes de renda para nosso negócio: destaques de serviços e taxa por contratação de serviço. A taxa por contratação apresenta um grande potencial e por isso é tratada como o carro chefe de nosso negócio. Mas o destaque de serviços e potenciais não fica para trás

Realizaremos estratégias de vendas de serviços baseadas em análises de dados para proporcionar uma melhor experiência para todos os envolvidos e sugerir ao contratante a possibilidade de contratar mais de um serviço relacionado com o conteúdo desejado, formando assim um combo.

Na primeira etapa de desenvolvimento do negócio pretendemos focar o app para trabalhar na região do Alto Paraopeba, onde moramos e temos noção do perfil de usuário a utilizar de nossos serviços, porém o software é escalável e pretendemos expandi-lo para outras regiões do país.

**2.2. Descrição do Serviço**

O MyP (My Problem) consiste em um app android que busca unir prestadores de serviços a clientes em potencial. O software tem como objetivo estabelecer um mercado dinâmico e inclusivo, por meio de uma interface intuitiva e agradável em seu “look and feel”. Inicialmente, após o download e instalação do app, o usuário deverá realizar o cadastro, montando seu perfil para ter acesso à tela inicial do app. Nessa tela ele poderá escolher entre “cadastrar serviço”, informando sua modalidade, características e valor, e “buscar serviço” onde o usuário fará uma busca por meio de filtros e uma IA.

Caso o usuário se interesse por algum serviço, este poderá entrar em contato com o fornecedor, via chat dentro do app, esclarecer dúvidas e tirar conclusões, além de verificar a avaliação do vendedor feita por outros usuários (que também terão avaliações).

Após optar por um serviço, o software irá sugerir serviços relacionados ao pesquisado para formar um combo. Independente do desejado, o usuário será redirecionado para uma tela onde escolherá a forma de pagamento, além de informar os dados para a prestação do serviço. Após a efetivação da compra e da prestação de serviço ser confirmada por todos os envolvidos, o pagamento é liberado e parte deste é direcionado ao MyP.

**3. Análise de Mercado**

**3.1. Público Alvo**

Inicialmente, o mercado onde investiremos é o presente na região Alto Paraopeba, apesar de deixar o aplicativo disponível para todo o Brasil. Essa região é composta pelas seguintes cidades: Belo Vale, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Entre Rios de Minas, Jeceaba, Ouro Branco e São Brás do Suaçuí.

Na tabela abaixo, pode se observar a população de cada um desses municípios no dia 01/07/2017, de acordo com o IBGE:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cidade** | **População** |
| Belo Vale | 7.841 |
| Congonhas | 53.843 |
| Conselheiro Lafaiete | 127.369 |
| Entre Rios de Minas | 15.292 |
| Jeceaba | 5.209 |
| Ouro Branco | 38.935 |
| São Brás do Suaçui | 3.747 |
| **Total** | **252.236** |

Apesar de que o aplicativo poderá ser usado por todas as pessoas; o público alvo da divulgação serão as pessoas entre 15 e 40 anos, que representa cerca de 60% da população, ou seja, o público alvo da divulgação inicial será de, aproximadamente, 150.000 pessoas, sem restrições por gênero ou por classe social, já que, tanto homens quanto mulheres são potenciais clientes diretos ou indiretos, e que todas as classes podem se interessar pelos serviços de intermediação oferecidos.

**3.2. Custo dos serviços**

Os custos dos serviços seria o principal fator onde o MyP ficaria em desvantagem contra seu principal concorrente, o site GetNinjas. Como a empresa já é grande, eles conseguem obter seu lucro apenas com destaques pagos de serviços. Já a MyPs, precisará tirar seu lucro de taxas incidentes nos serviços, mas ainda assim oferecendo a oportunidade de destaque de anúncios. Para não assustar os clientes, essa taxa se camuflaria no preço do serviço, mas não seria muito alta.

Apesar da taxa 0% do concorrente, o preço cobrado aos profissionais pelo contato do cliente é alto e sem garantia. Isso é uma das coisas que procuraremos evitar para não afastar profissionais. Nossos destaques de serviços e profissionais serão em uma lista geral, aumentando a visibilidade e atingindo vários potenciais clientes, assim, a chance do investimento do profissional gerar resultado será alta.

**3.3. Gastos iniciais**

Para disponibilizar o aplicativo, haverá um custo de hospedagem, que, no começo, é baixo, devido ao pequeno tráfego. O principal custo será o de anúncios, que será um pouco amenizado com as propagandas gratuitas em grupos do Facebook através de publicações. Outra forma que será utilizada para divulgação será o anúncio patrocinado na Facebook, onde, com 17 reais por dia, pode atingir até 10000 potenciais usuários por dia. No final de um mês, o gasto total seria menor que 500 reais. Manteremos o foco da publicidade nos anúncios digitais, já que os anúncio físicos, como em Outdoors, podem custar muito mais caro e não tem a mesma abrangência que um anúncio em redes sociais, até porque, através do anúncio, já queremos redirecionar o usuário para o nosso serviço.

**3.4. Concorrência**

Entre os principais sites e aplicativos de prestação de serviços estão o GetNinjas e o Mercado Livre. Sendo aquele uma plataforma muito mais bem sucedida.Para o MyP se destacar sobre empresas já consolidadas, teremos alguns diferenciais. No GetNinjas, nosso principal concorrente, identificamos três falhas que não pretendemos ter:

* Interface bonita, mas de difícil uso
* Taxas de acesso aos clientes dos profissionais são caras e não possuem nenhuma garantia
* O cliente não encontra os prestadores de serviços imediatamente, eles tem que esperar o contato e, às vezes, são incomodados por vários contatos.

Já no Mercado Livre, podemos reparar uma "cópia" pouco adaptada de sua plataforma de vendas, de forma que a contratação de serviços não é tão prática, já que segue um modelo feito para vendas de produtos, não para os serviços.

O aplicativo MyP, então, se destacará basicamente por meio de praticidade e conforto na contratação de serviços, devido a diversos fatores, como, por exemplo:

* Interface gráfica intuitiva e agradável
* Pesquisa rápida facilitada por uma rede neural, através de machine learning
* Respeito à privacidade do cliente
* Baixas taxas
* Segurança na transação

**4. Planejamento de Marketing**

**4.1. O produto**

O produto que a empresa oferece é um aplicativo Android para a contratação de serviços. Portanto, almeja-se realizar uma boa divulgação para aumentar o número de usuários ativos no sistema, que, a medida que serviços são contratados, o lucro começa a retornar para a empresa.

**4.2. Preço**

O valor que a empresa cobra dos clientes é aplicado apenas ao contratar determinado serviço de terceiros. O principal custo da plataforma é a taxa de pagamento pelo PagSeguro (5% + R$ 0,40), que deverá ser repassada para o cliente. Porém, a empresa também possui outras despesas, como servidor, salário dos atendentes, entre outros. Logo, a taxa aplicada seria de 9% + R$ 0,40. A taxa pode ser percebida como alta, porém, a maior parte dela é destinada a pagar a empresa PagSeguro, que fornece a ferramenta de pagamento. A margem de lucro do MyP é baixa, justamente para não assustar potenciais usuários.

**4.3. Promoção**

A divulgação do aplicativo será direta. Como o objetivo é atrair profissionais autônomos, as publicidades devem ser realizadas diretamente com a população geral das cidades alvo. Para isso, os meios de divulgação utilizados serão: outdoors nas principais avenidas e anúncios pagos no facebook direcionado a algumas cidades.

**4.4. Praça**

O acesso ao aplicativo será gratuito. A distribuição dele será realizada por meio da Play Store, sendo que os anúncios digitais redirecionarão o usuário até o link do aplicativo. Os anúncios físicos, por sua vez, promoverão o nome do aplicativo e onde ele está disponível (Play Store), de forma a facilitar a busca no sistema da Google.

**4.5. Localização**

Como a empresa não depende de contato direto com os clientes, uma boa forma de minimizar gastos sem afetar a distribuição é, inicialmente, não haver uma sede. Com isso, os gastos diminuem consideravelmente. Porém, para iniciar os negócios com o aplicativo, o ideal é escolher uma região alvo para a divulgação. Como todas as regiões possuem profissionais autônomos, deve-se buscar aquela onde os gastos seriam menores. Logo, a melhor opção é a região do Alto Paraopeba, que, por ser a localização dos fundadores, facilitaria qualquer promoção física na cidade.

**4.6. Parcerias Estratégicas**

Para promover a plataforma de forma mais rápida, é válido realizar parceria com prestadores de serviço famosos na região. Estes prestadores utilizarão o MyP como ferramenta de negociação e, em contrapartida, o MyP cobraria destes apenas as taxas do PagSeguro, para incentivá-los a usar a plataforma.

**5. Pitch**

Pontos principais do Pitch:

* Oportunidade: O aumento do desemprego no Brasil que provoca o crescimento de trabalhadores autônomos.
* O mercado: O mercado de serviços, que abrange tanto os profissionais quanto pessoas comuns, que são potenciais clientes.
* Solução: Ligar clientes à profissionais por meio de um software, de forma segura, prática, rápida e organizada.
* Diferenciais: Interface simples e prática, oferecimento de combos de serviços, privacidade de dados de contato, rede neural, destaques de serviços dentro e fora da plataforma de forma não abusiva e garantida para ambos os envolvidos.
* O que está buscando: Lucratividade, consolidação no mercado de prestação de serviços a partir da diminuição da taxa de desemprego e praticidade no dia a dia, de forma a favorecer a economia..

**6. Anexos**

**6.1. Produto Mínimo Viável**

* Como produto mínimo viável pretendemos entregar o aplicativo com as seguintes funções:
  + Cadastro e login;
  + Perfil do usuário;
  + Buscar serviços por categoria;
  + Contratar serviços;
  + Cadastrar serviços;
  + Exibição de serviços próximos à localização do usuário.
* Desejamos aprender:
  + Quão prático o aplicativo é?
  + O design é agradável ao uso prolongado?
  + O aplicativo se adequa aos requisitos que o processo necessita na realidade?
  + O que é necessário e desprezível no aplicativo?
  + Os usuários se interessam em baixar o aplicativo?
  + Os usuários usam o aplicativo com frequência?
* Como desejamos aprender:
  + Disponibilização do app na PlayStore:
    - Questionários internos no aplicativo;
    - Telemetria (mapa de calor do aplicativo);
    - Aba de sugestões internas;
    - Número de downloads e horas de uso.
  + Objetivos:
    - Avaliar quais funcionalidades do aplicativo estão adequadas;
    - Avaliar se a interface gráfica do aplicativo está intuitiva;
    - Descobrir se os profissionais e clientes usariam o aplicativo.

**6.2. Planejamento de Pesquisa de Mercado**

Público alvo:

* Profissionais: Trabalhadores autônomos ou empresas.
* Clientes: Pessoas com 14 anos ou mais.
* Objetivo: Verificar se o app tem adesão social suficiente para se manter no cotidiano do usuário.
* Amostra:
  + \* Tamanho:
    - 1500 pessoas divididas entre as cidades do Alto Paraopeba proporcionalmente à suas populações
    - 20% dos entrevistados sendo potenciais clientes da classe B2 por cidade do Alto Paraopeba
    - 60% dos entrevistados sendo potenciais clientes das classes C1 ou C2 por cidade do Alto Paraopeba
    - 20% dos entrevistados sendo potenciais clientes da classe D por cidade do Alto Paraopeba
* Região: Alto Paraopeba;
* Características dos clientes(profissionais) entrevistados:
  + Usuários que anunciam serviços nos grupos classificados do facebook;
  + Empresas que prestam serviços na região.
* Características dos clientes entrevistados:
  + Membros de famílias das classes sociais B2, C1, C2 e D.
* Como obteremos resultados:
  + Publicidade:
    - Versão de testes do app disponível na loja de aplicativos "Play Store”;
    - Propagandas do app nos principais meios de anúncio de serviços;
    - Acordos com principais prestadoras de serviços para que estas avaliem e atraiam clientes para app, dando a essas recursos premium, por um determinado período pré-estabelecido.
* Questionário:
  + Serão apresentadas todas as telas do aplicativo e requisitadas uma resposta de 0 a 10 para a seguinte pergunta: "A tela é intuitiva para você?".
  + Ainda na apresentação de cada tela, seria requisitada uma resposta de 0 a 10 para a seguinte pergunta: “Você acha essa funcionalidade útil/interessante"?
  + Por fim, seria requisitada uma resposta de 0 a 10 para a seguinte pergunta: "Você usaria esse aplicativo"?

**7. Plano Operacional - Elaborado com a metodologia 5W2H**

**7.1. What (o que deve ser feito?)**

Inicialmente, pretendemos focar no mercado mineiro de prestação de serviços de profissionais autônomos e empresas parceiras da região, visando transmitir aos clientes confiabilidade e segurança.

Por se tratar do planejamento inicial, antes do estabelecimento da empresa, não contamos com dados a respeito de dados registrado em períodos anteriores. Além disso não contamos, portanto, com capital para a divulgação da marca MyP e contratação inicial de pessoal para o auxílio na manutenção das atividades.

**7.2. Why (por que deve ser feito?)**

O enfoque no contexto mineiro, especificamente no Alto Paraopeba, se justifica no fato de estarmos inseridos nesse contexto e compreendermos, portanto, grande parte das demandas e dos “fail fast” da região.

Necessitamos de investimento de capital para a divulgação e consolidação da marca MyP, com o intuito de transmitir confiabilidade aos usuários quanto à integridade do serviço (como ocorreu ao marketplace “Mercado Libre”) e alcançar o número suficiente para manter a empresa sem prejuízos.

A contratação de funcionários para compor a curadoria do painel de controle do app também se faz necessária de acordo como o crescimento da base de usuário.

**7.3. Who (Quem será responsável?)**

Atualmente contamos com uma equipe composta por dois membros, que dividem o trabalho criativo, prático, de manutenção, de design e de construção da marca, compartilhando dificuldades e talentos. Contudo, em uma possível projeção que demonstra o crescimento de nossa base de usuário é reconhecida a necessidade de mais um membro para que possa haver a divisão e o crescimento dos setores de desenvolvimento, marketing e gestão, sendo este último previsto ao comando do membro faltante da equipe. Desse modo evita-se sobrecargas, promovendo uma maior eficiência do trabalho realizado.

**7.4. When (Quando deve ser feito?)**

Pretendemos alcançar o número mínimo de usuários necessários para se chegar ao ponto de equilíbrio em até um ano após a criação da empresa.

Consideramos válido o estabelecimento de períodos semestrais como parâmetro de mensuração da competência de políticas e novas diretrizes adotadas ao final de cada período anterior em relação aos rumos da economia do país.

**7.5. Where (Onde deve ser feito?)**

Pretendemos investir fortemente na publicidade nas redes sociais (especificamente facebook, com seus grupos de classificados, instagram, com seus stories e posts com indicação de parcerias e valores e twitter, que se mostram como plataformas de grande adesão e que passaram a valorizar no último semestre, fortemente o empreendedor), e em parcerias com empresas da região (como a fornecedora de internet Via Real, HB Locações fornecedora de banheiros químicos e Cerimonialistas, por exemplo), método interpretado por nós como o mais produtivo na relação de custo benefício.

**7.6. How (Como deve ser feito?)**

Utilizaremos dos meios digitais para realizar a divulgação de nossa marca, contando com apoio de amigos e conhecidos, além de beneficiar, com descontos e recursos premium, usuários que levam clientes para a plataforma.

Inicialmente a responsabilidade operacional do aplicativo está a cargo dos desenvolvedores, que implementam e administram todas as questões referentes ao aplicativo, este último via painel administrativo.

Quanto à rentabilidade, o valor acumulado pelo usuário ficará retido na conta do aplicativo até que o mesmo decida sacar o valor, nesse caso um dos administradores acessam os dados bancários do cliente e realizam a transferência do respectivo valor (direcionando o comprovante de transferência a esse usuário).

**7.7. How much (Quais são os custos de todo o processo?)**

Como dito anteriormente, não contamos com capital inicial, no entanto, os gastos para funcionamento do aplicativo, em um primeiro momento, se limitam a manutenção do site no ar, por meio da mensalidade do servidor, cerca de R$ 31,00 por mês (crescendo em intervalos de número de base de acessos) e a taxa correspondente à ferramenta de intermédio de pagamentos on-line, o “PagSeguro”. Além de eventuais custos de divulgação nas mídias mais consolidadas, como redes de televisão, jornais, revistas e etc. (dispensáveis no momento estabelecimento da empresa).