PROJETO EXPERIMENTAL: EMPREENDA

Km 5 da BR 230, Fazenda Malidere IV
65800-000, Balsas-MA
99 3542-5500 - unibalsas. edu.br

Unibalsas Faculdade de Balsas

Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial

PROJETO EXPERIMENTAL: EMPREENDA

Professor Orientador: Jefferson Carvalho Barros

DELIVERY & COMPRAS

BÁRBARA DA COSTA

IANDRA QUEIROZ LOPES

DEDICATÓRIA

"Este projeto de pesquisa só foi possível através do apoio e suporte do meu namorado, Luis Fernando de Abreu Porto. Dedico esta pesquisa a ele."

Bárbara da Costa

"Dedico inteiramente este projeto de pesquisa a meu querido filho, Bernardo Queiroz Sales o qual a sua presença sempre afetou positivamente a minha vida, em todos os aspectos."

Iandra Queiroz Lopes

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus que nos deu vida e inteligência e nos manteve no caminho certo durante este projeto de pesquisa com saúde e forças para chegarmos até o final.

Agradecemos ao nosso orientador Jefferson Carvalho Barros por nos incentivar e também pela dedicação do seu escasso tempo ao nosso projeto de pesquisa.

A todos os nossos professores do curso de Gestão Comercial da Unibalsas (Faculdade de Balsas) pela excelência da qualidade técnica de cada um.

Aos nossos pais Zumira Ferreira dos Santos, Félix Rodrigues da Silva, Ieda Maria Gomes Queiroz Lopes e João Américo Lopes de Sousa que sempre estiveram ao nosso lado nos apoiando ao longo de toda essa trajetória.

Aos nossos amigos, Aline do Socorro, Rayssa Milhomen Duarte, Tatiana Paiva Morais e Jailson Teles de Morais pelo incentivo e apoio durante toda a realização do trabalho.

Agradecemos ainda todos àqueles que nos ajudaram a construir esse projeto de forma direta e indireta, somos gratas!

Não se faz nada sozinho!

SUMÁRIO

1. CONCEPÇÃO DO EMPREENDIMENTO (Design Thinking) 6
2. CANVAS 7
3. MATRIZ SWOT 8
4. MISSÃO 9
5. VISÃO 9
6. VALORES 9
7. ESTUDO DE MERCADO 10
7.1 Estudo de Clientes 10
7.2 Estudos de Fornecedores 10
7.3 Estudo de Concorrentes 10
7.4 Preço 10
7.5 Praça 11
7.6 Promoção 11
7.7 Produto 12
7.8 PESQUISA DE MERCADO 12
7.9 (Gráfico 1) - Aproximadamente com que frequência você e sua família faz compras? 13
7.10 (Gráfico 2) - Qual sua maior dificuldade ao fazer compras no supermercado? 14
7.11 (Gráfico 3) - Se tivesse alguém de confiança pra realizar suas compras por você, você aderia essa ideia? 15
7.12 CONSIDERAÇÕES FINAIS 16
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 17

1. CONCEPÇÃO DO EMPREENDIMENTO (Design Thinking)

O Delivery & Compras é um aplicativo (App) desenvolvido para auxiliar nas compras que funciona como uma ponte entre o profissional (*Shoppers* - O trabalho desse profissional é otimizar as compras dos seus clientes, pensando nas melhores marcas, modelos, lojas e até nos preços) e o cliente final, disponível nas plataformas *Play Store* (para os androides) e no *Apple Store* para *IPhones;*

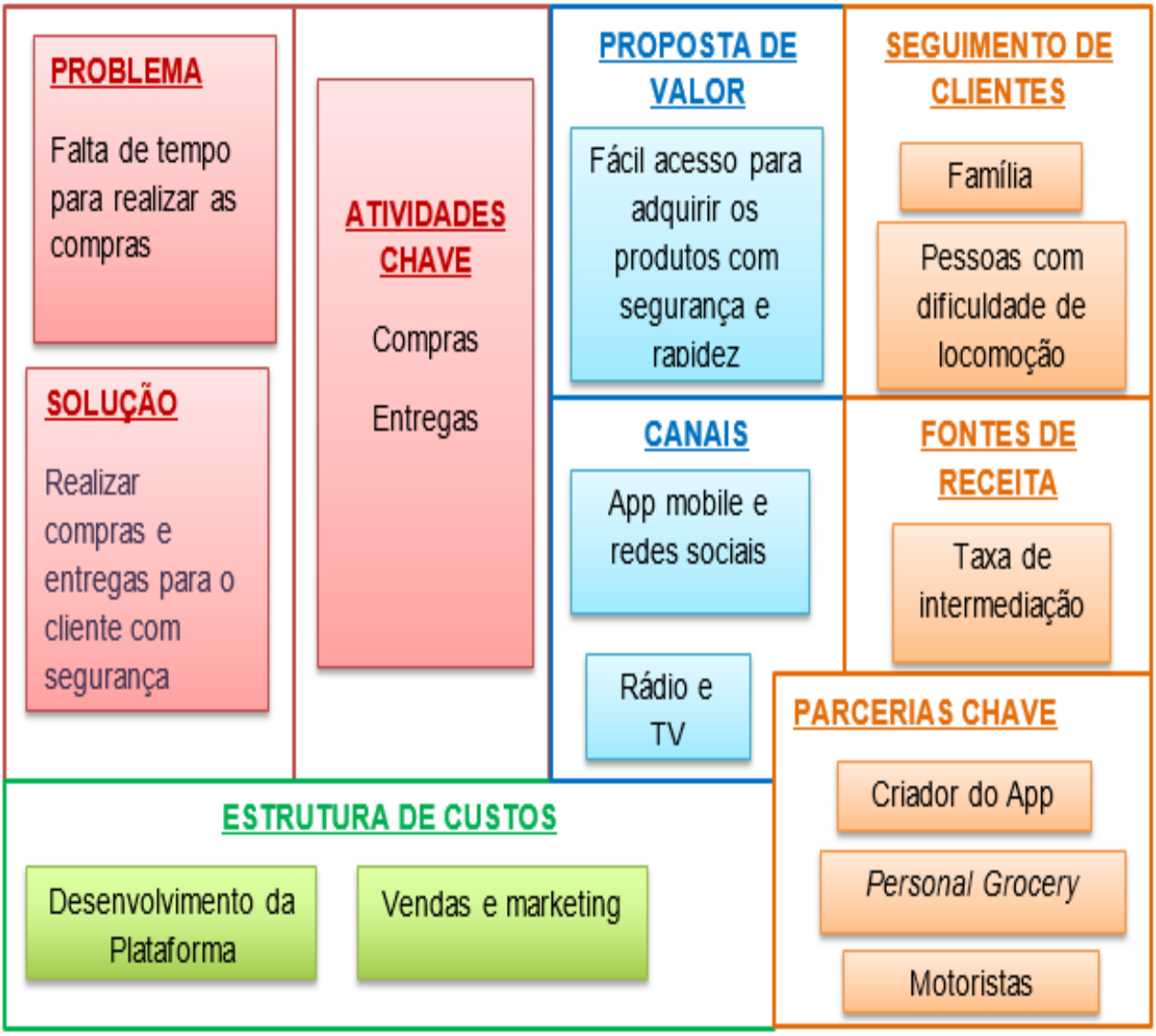
Por meio do aplicativo (App), o cliente se cadastra e monta a sua lista de compras de supermercado. O App avisa automaticamente todos os *shoppers* qualificados próximos do cliente, o mesmo faz uma oferta de prestação de serviços para comprar e entregar as compras ao cliente, estipulando uma comissão (taxa do profissional) que pode variar de acordo com a distância, o cliente aceita o serviço de um deles podendo escolher entre as propostas de comissão, ao aceitar uma oferta de serviço o App avisa o *Shopper* para iniciar o trabalho cobrando apenas o valor de R$ 2,00 reais como taxa de intermediação entre o profissional e o cliente, o *shopper* investe nas compras o valor necessário para adquirir exatamente os produtos solicitados na lista e faz a entrega no endereço data e hora combinada. Além de realizar as compras para o cliente, os profissionais cadastrados são responsáveis por trazer sugestões dinâmicas de produtos e preços, o pagamento é realizado com segurança através do App e efetuado somente após a entrega e conferência podendo ser com cartão ou dinheiro.

O empreendimento tem como finalidade unir nossos *shoppers* com os clientes, gerar empregos, lucros, trazer praticidade para os consumidores, e fidelizar clientes tudo isso fazendo uso das tecnologias atuais com o intuito de atender a demanda da população que não tem tempo para fazer suas compras de casa, oferecendo apoio e eficácia.

A ideia central do negócio é trazer agilidade e inovação para o mercado desde o primeiro contato com o Aplicativo até a entrega do produto, gerando confiança, independência e flexibilidade para ambas as partes, os profissionais cadastrados no aplicativo terá conhecimento de cada produto, sabendo o gosto dos clientes e suas

necessidades para assim efetuar a entrega no horário e local escolhido. Outra vantagem será atender de forma individual e personalizada, auxiliando o consumidor, poupando seu tempo e propondo segurança nos serviços oferecidos.

2. CANVAS

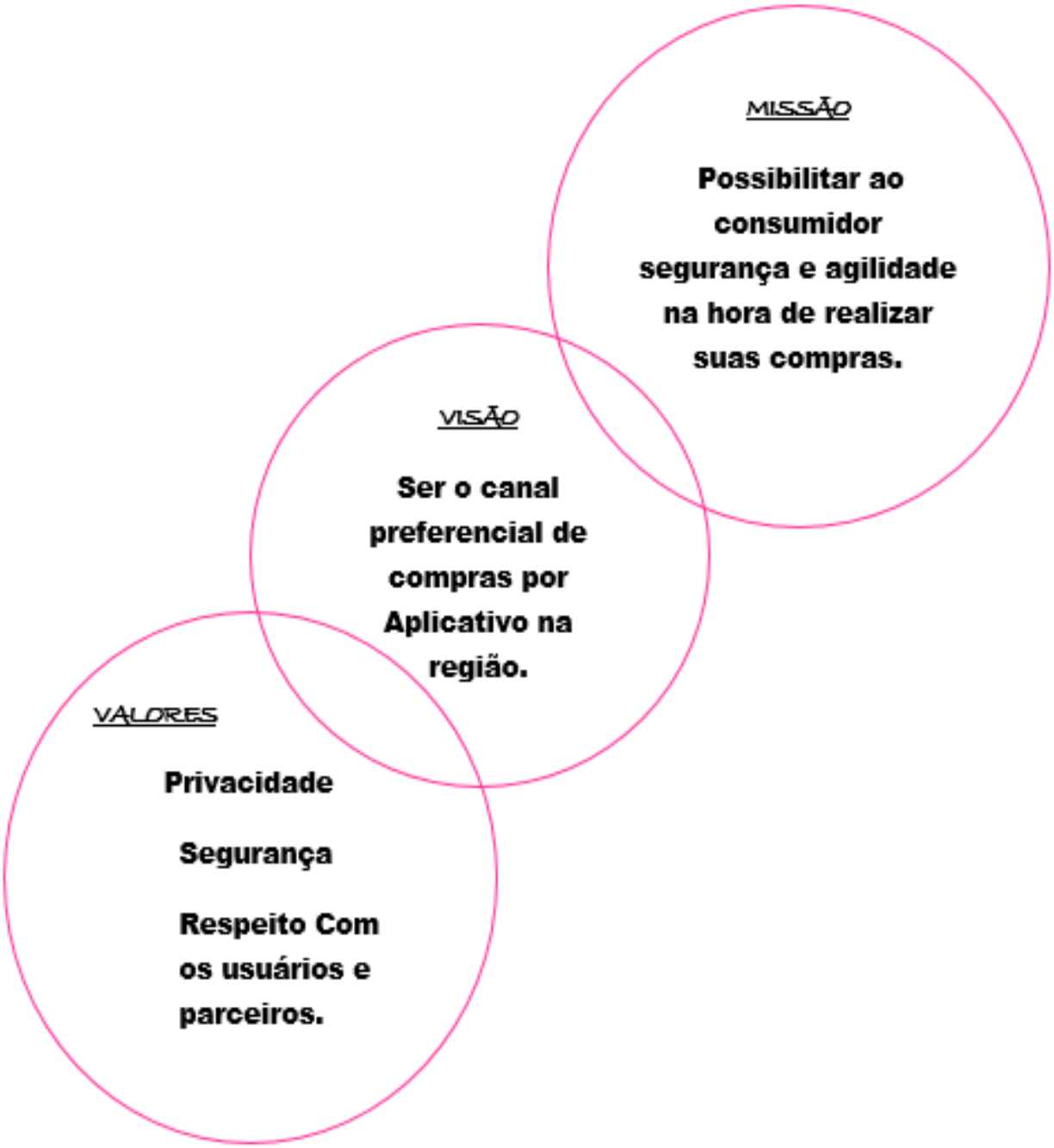


3. MATRIZ SWOT

Destacam-se nas forças os serviços oferecidos pelo App como a facilidade dos *leads* em obter o App de forma gratuita em seu *smartphone*, agilidade nas entregas das compras realizadas, e taxa única de pagamento pelos *shoppers.*

Como fraqueza o projeto DELIVERY & COMPRAS possui a falta de profissional qualificado na área pois como não existe esse tipo de empreendimento na cidade, consequentemente não tem *shoppers,* a concorrência com os supermercados da região também é uma fraqueza do negocio por causa do receio das pessoas de realizar compras virtualmente. O contato direto com cliente faz com que se sintam mais seguros e isso é uma oportunidade do empreendimento, a concorrência não é direta, pois existem supermercados que fazem entregas na cidade, portanto o cliente precisa ir até o local para escolher seus produtos, o supermercado ficando apensas com a responsabilidade de entregar.

4. MISSÃO
5. VISÃO
6. VALORES



7. ESTUDO DE MERCADO

7.1 Estudo de Clientes

O aplicativo tem como clientes pessoas de todos os sexos com idade mínima de 18 anos, residente da cidade de Balsas e toda Região, pessoas que não tem o tempo de fazer compras, tendo ou não uma renda mensal fixa e interesse em produtos e serviços oferecidos pelo Aplicativo.

7.2 Estudos de Fornecedores

Os fornecedores serão as pessoas prestadoras de serviços (*Personal Gocery Shopper*), que irão se cadastrar no app para atender aos pedidos, a empresa de software desenvolvedora do App e as empresas de publicidade que serão realizadas as divulgações.

7.3 Estudo de Concorrentes

No mercado de Balsas existem algumas organizações que podem ser os concorrentes do aplicativo de forma indireta como, por exemplo, o Hiper Mateus, Supermercado Camino e Mix Mateus, onde disponibilizam os produtos no dia e horário que a pessoa desejar comprá-lo, sem taxa de entrega. A concorrência ocorre no momento em que o cliente se desloca até o supermercado para realizar suas compras e o mesmo faz entrega na residência, outro ponto da concorrência é que o supermercado não realiza as compras pelos clientes.

7.4 Preço

O App irá cobrar uma taxa de intermediação fixa no valor de R$ 2,00 (dois reais) para cada compra realizada. O cliente pagará pelo preço dos produtos estabelecido pelo mercado, os *shoppers* possuem várias opções de supermercado

disponíveis para realizar uma comparação de preço.

7.5 Praça

Com mais de 100 mil habitantes segundo o IBGE (2018), Balsas é a terceira maior cidade do estado em território urbanizado e o maior município do Maranhão em área total (urbano e rural), com 13 141,637 km² de área. É um centro regional, com influência sobre o sul do vizinho estado do Piauí A cidade de Balsas é considerada com maior potencial de crescimento no estado do Maranhão, Além do destaque na soja, Balsas também possuem um forte centro comercial varejista e atacadista da região sul maranhense, atendendo consumidores em um raio de 250 km.

A expectativa de boas vendas realizada na cidade de Balsas – MA tendo em vista que já existem vários tipos de aplicativos usados em compra e venda de diferentes tipos de produtos, porém nenhum dos app usados pelas empresas balsenses fornece os serviços de compra e entrega de produtos do simples ao mais complexo como o DELIVERY & COMPRAS.

7.6 Promoção

O aplicativo e seus serviços serão divulgados em todas as redes sociais, apresentando aos clientes como funciona, mostrando os produtos e serviços, tendo como base o aumento significativo na velocidade das informações através das mídias sociais, uma das formas de divulgação será através de patrocínio nos sorteios do Instagram, parceria com os "*digitais influencer*" da cidade com o intuito de alcançar um número maior de pessoas; é viável a implementação de outdoors nas principais ruas da cidade para alcançar o público mais ocupados e que não acompanha as mídias digitais. A divulgação também ficará por conta dos próprios *shoppers,* que poderão está criando uma afinidade maior com seu cliente e instigando os mesmos a postar em suas redes sociais, marcar a página oficial do app, compartilhar o link do app, compartilhar suas experiências com os demais

clientes, colher *feedback* e etc.

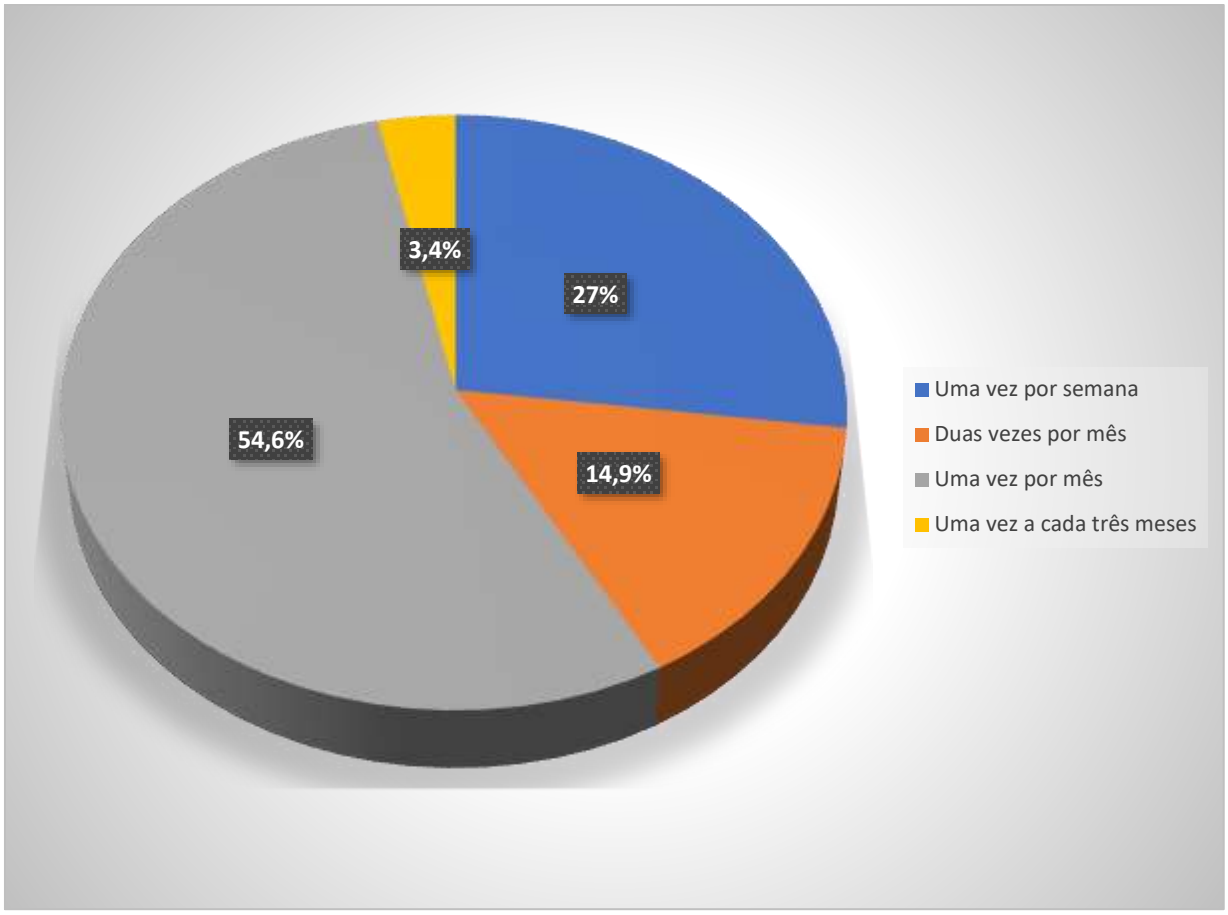
7.7 Produto

Pensando em todo o seu público, o App irá proporcionar a intermediação entre os profissionais *shoppers* e os clientes, informando o local mais próximo, o melhor produto, o menor custo e maior qualidade. Irá disponibilizar ferramentas para que o cliente possa montar a lista de acordo com suas necessidades de forma dinâmica e que também favoreça o trabalho do profissional na hora de programar as compras.

7.8 PESQUISA DE MERCADO

Na pesquisa de mercado realizada através de um formulário disponibilizado nas redes sociais foram entrevistadas 171 pessoas, sendo a maioria entre 21 e 25 anos, 66,7% do entrevistados sendo do sexo feminino, desses entrevistados a média da quantidade de pessoas que moram na mesma residência é de 3 a 4 pessoas, com renda bruta por residência de R$ 3.000,00 mensais. As principais perguntas da pesquisa são representadas através de gráficos, com seus respectivos dados obtidos e sua análise.

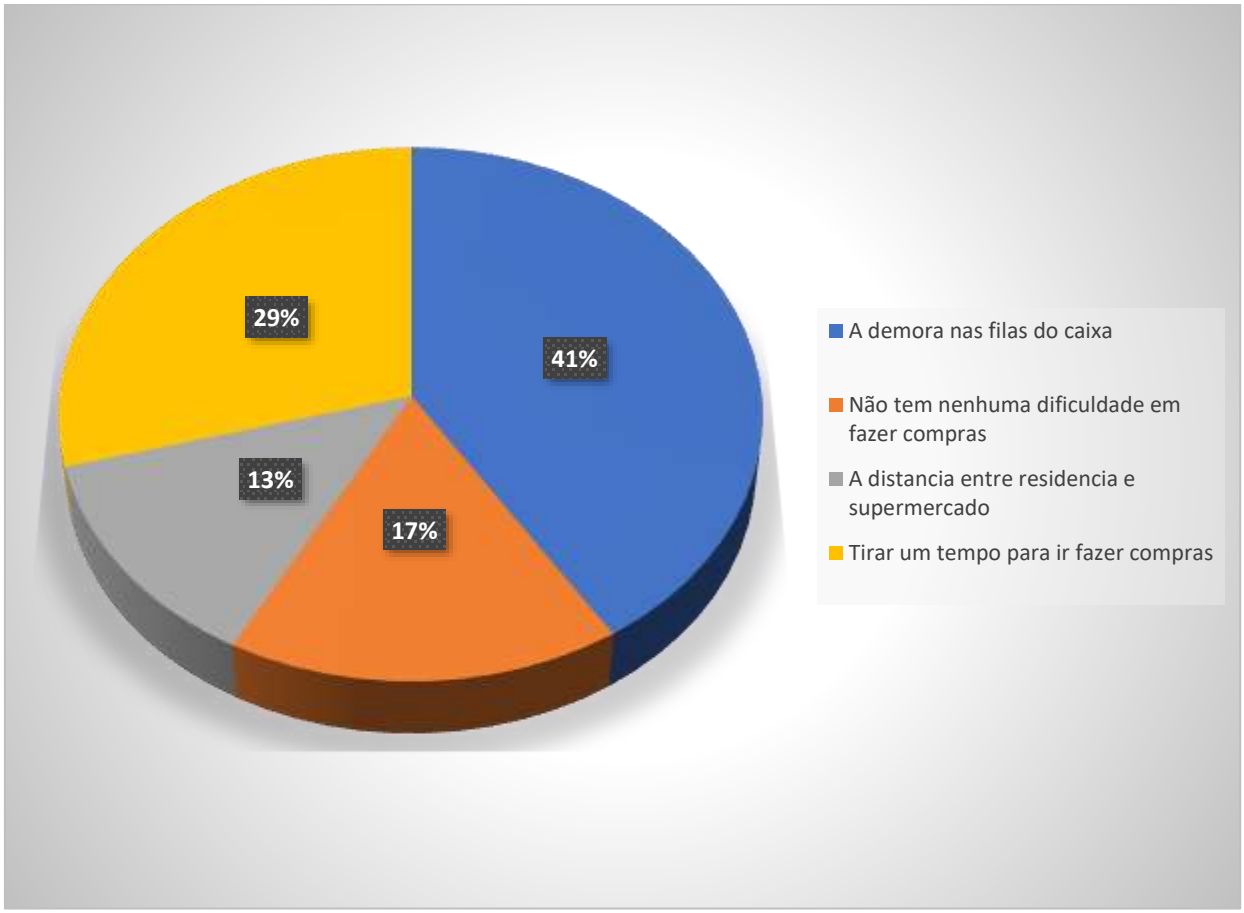
7.9 (Gráfico 1) - Aproximadamente com que frequência você e sua família faz compras?



Fonte: Costa e Lopes, 2020.

Com o resultado das respostas pode se observar que normalmente os entrevistados só fazem compra uma vez por mês, como a demonstração no gráfico mostra 54,6% dos entrevistados, logo em seguida podemos observar a parte do gráfico em azul, que 27% dos entrevistados faz compras uma vez por semana, o que é bem viável para o avanço da empresa.

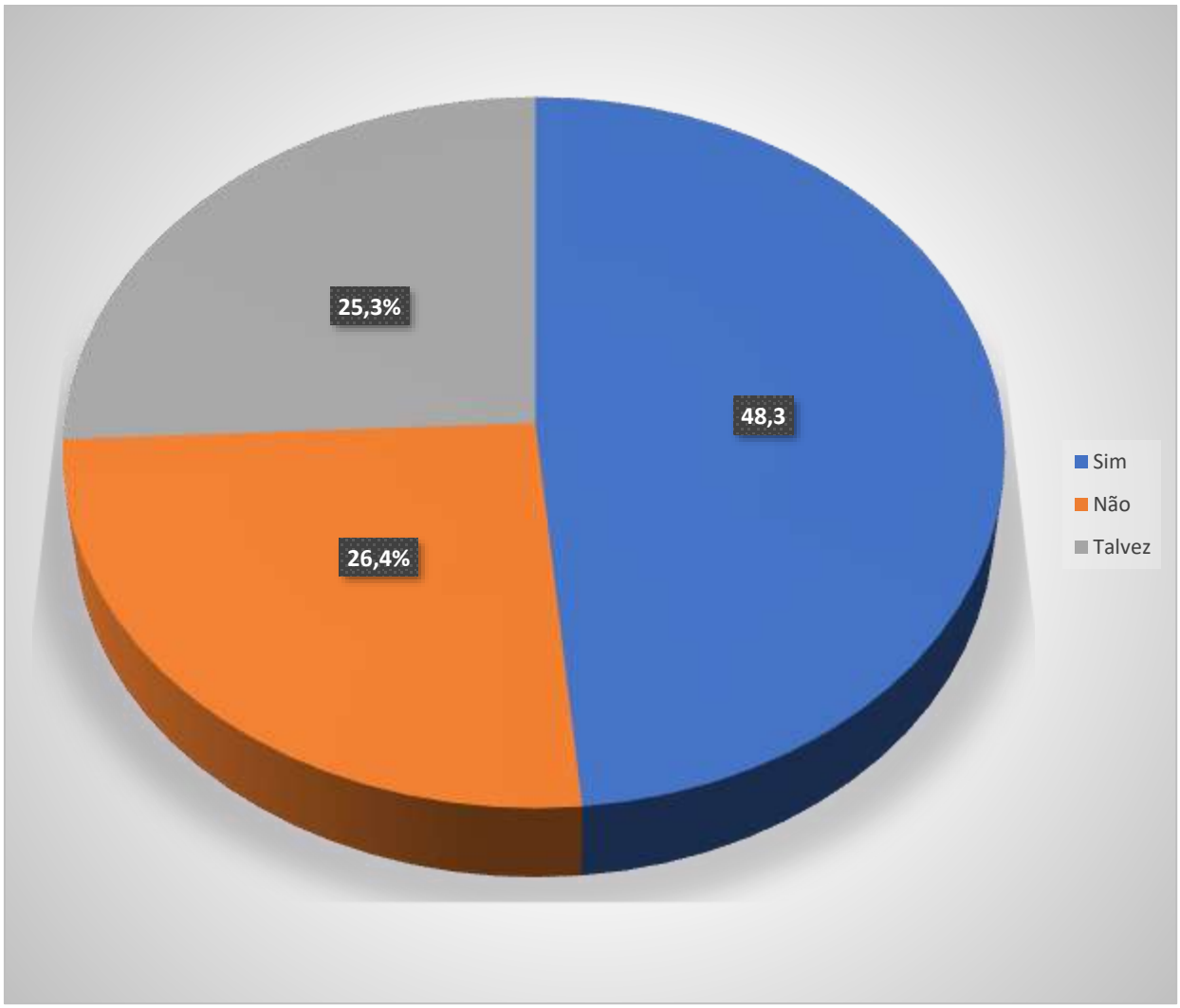
7.10 (Gráfico 2) - Qual sua maior dificuldade ao fazer compras no supermercado?



Fonte: Costa e Lopes, 2020.

Com foco no problema do cliente em relação a fazer compras, obtivemos os resultados acima que nos mostra os dois principais problemas dos entrevistados que foram: A demora nas filas dos caixas com percentual de 41% das respostas e em seguida podemos observar também que outro problema é a falta de tempo para realizar compras com 29% dos entrevistados. Com o desenvolvimento do App para o mercado pode trabalhar em cima desses problemas do público alvo, resolvendo-o para a sociedade e tendo como vantagem a segurança e a rapidez, tanto das compras como da entrega.

7.11 (Gráfico 3) - Se tivesse alguém de confiança pra realizar suas compras por você, você aderia essa ideia?



Fonte: Costa e Lopes, 2020.

A pergunta chave de toda a pesquisa, 48,3% dos entrevistados disseram que sim, deixariam alguém de confiança realizar as compras e 25,3% disseram que talvez sim. Ou seja, mais da metade dos entrevistados aprovariam a ideia de ter

alguém pra realizar as compras. Trabalhar em marketing e divulgação em cima dos 25,3% que talvez aderisse à proposta para que venham a se tornar clientes dos App.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ideia de montar o App DELIVERY & COMPRAS surgiu ao perceber uma escassez desse modelo de negócio na cidade e região, percebendo isso as autoras passaram a trabalhar nele usando ferramentas estudadas durante todo o curso de Gestão Comercial. O projeto foi construído com base em informações verídicas obtidas através de pesquisas online realizadas pelas autoras.

O projeto empreendedor: DELIVERY & COMPRAS foi produzido sobre opiniões de vários amigos até chegar à conclusão, recheado de dados viáveis para o mercado balsense, de conhecimentos sobre o mercado digital, com a missão de suprir a necessidade dos moradores da região, pensando no bem estar, e fazendo o uso das inovações tecnológicas.

No projeto apresentado também foi levado em consideração à praticidade em colocar o negócio para funcionar, pois foi realizado dentro de uma possibilidade de usar apenas as tecnologias atuais tanto na divulgação como na utilização do app pelos clientes, sem necessidade de localização física.

Diante de todo conteúdo produzido e entrevistas realizadas, foi possível entender que a ideia de desenvolver um Aplicativo onde facilita a troca de informações entre cliente e profissional na hora de fazer as compras e pagamentos e também na entrega, na concepção dos idealizadores do projeto é viável para a cidade de Balsas e região, tendo em vista que seria o primeiro negócio desse modelo disponível para acesso aos moradores, possuindo um baixo custo de investimento inicial, e sendo de fácil acesso a todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Disponível em: https://www.lopestur.com.br/pt_BR/destinos/1/balsas-ma. Acessado em 06/06/2020

PERSONAL Shopper: tudo o que você precisa saber sobre essa carreira. Disponível em: https://viacarreira.com/personal-shopper/. Acessado em 19/06/2020.