

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## Empresa D'Soft Solutions

Elaborado por:

**Eduardo Zucão de Freitas**

**Elissandra Bertelli**

**Jorge Augusto Guimaraes da Silva**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

NOVA ANDRADINA - MS

SETEMBRO 2022

### Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
1.1. Justificativa	5
1.2. Metodologia	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo geral	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
<b>2. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS</b>	<b>6</b>
2.1. Visão	6
2.2. Definição do Negócio	6
2.3. Missão	6
2.4. Princípios	6
2.5. Slogan	6
<b>3. ANÁLISE DO MACROAMBIENTE</b>	<b>7</b>
3.1. Análise Econômica	7
3.1.1 Perspectiva Econômica Mundial	7

3.1.2. Perspectiva da Economia Brasileira	8
3.2. Análise Política	9
3.2.1. Incentivos e Benefícios Fiscais e Programas de Apoio	9
3.3. Análise Legal	10
3.3.1. Área Tributária	10
3.3.2. Área Trabalhista	11
<b>4. ANÁLISE DO MICROAMBIENTE</b>	<b>12</b>
4.1. Administração Geral	
4.1.1. Caracterização da empresa	
4.1.1.1. Nome da empresa	
4.1.1.2. Forma jurídica	
4.1.1.3. Ramo	
4.1.1.4. Tempo de Mercado	
4.1.1.5. Faturamento	
4.1.1.6. Atividade principal	
4.1.1.7. Atividades secundárias	
4.1.1.8. Produtos que fabrica	
4.1.1.9. Motivo da Empresa ser constituída nesse ramo	
4.1.1.10. Total de Empregados	
4.1.1.11. Total de Empregados por setor	
4.1.1.12. Sócios-gerentes Principais (Cargo/Escolaridade/Idade)	
4.1.1.13. Objetivo Detalhado	
4.1.1.14. Endereço Detalhado e Telefone	
4.1.2. Estrutura da empresa	
4.1.2.1. Setores da empresa	
4.1.2.2. Layout	
4.1.2.3. Avaliação da estrutura	
4.1.3. Gerência	
4.1.3.1. Políticas Gerenciais	
4.1.3.2. Atitude gerencial	
4.1.3.3. Instrumentos Gerenciais Utilizados pela Empresa	
<b>4.2. Área: Gestão de Pessoas</b>	
<b>4.3. Área Mercadológica</b>	
4.3.1. Organização do Setor de Marketing e Vendas	
4.3.2. Pesquisa de Marketing	
4.3.3. Mercado e Segmentação de Mercado	
4.3.4. Programa de Marketing	
<b>4.4. Área Comercialização</b>	
4.4.1. Organização do Setor De Comercialização	
4.4.2. Layout	
4.4.3. Máquinas e Equipamentos	
4.4.4. Pessoal, Segurança e Higiene no Trabalho	
4.4.5. Processo Produtivo	
4.4.6. Controle de Qualidade	
4.4.7. Listagem dos Problemas Encontrados na Área de Comercialização	
<b>4.5. Área Materiais</b>	
4.5.1. Organização do Setor	
4.5.2. Compras	
4.5.3. Almoxarifado	

4.5.4. Expedição e Transporte

#### **4.6. Área Financeira**

### **5. CONSTRUÇÃO E ANÁLISE DE CENÁRIOS**

5.1. Análise 10 Ms.

5.2. Análise SWOT

### **6. OBJETIVO E ESTRATÉGIAS**

6.1. Objetivo Geral

6.2. Estratégia

### **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 1. INTRODUÇÃO

Esta produção acadêmica consiste em um Planejamento Estratégico, abordando diversos conceitos teóricos e práticos ligados à administração, os quais, analisados detalhadamente, serviram de base para a elaboração do plano estratégico de uma empresa - cujo objetivo é expandir seu nível de competitividade em seu mercado existente e atrair novos mercados para a empresa no futuro.

A empresa em estudo atua no segmento de tecnologia, pertencendo ao ramo de prestação de serviços. Nesta área há grandes dificuldades e desafios, devido à grande demanda e gestão organizacional. Porém, nem todas as organizações possuem um Planejamento Estratégico que possa auxiliar e possibilitar uma administração coerente, em busca de obter vantagens competitivas perante seus concorrentes. Ou seja, manter-se atualizado e buscando modernizar seus métodos empresariais é extremamente importante e necessário para o sucesso das organizações.

Trata-se neste projeto em questão do desenvolvimento das atividades realizadas na empresa D'Soft Solutions

A empresa foi fundada no ano de 2009, localizada na cidade de Ivinhema. A empresa foi criada com a finalidade de fabricar softwares especializados no desenvolvimento de soluções em gestão empresariais. Visando as necessidades das empresas em questão de gestão e controle interno através de sistema ERP, promovendo com excelência informações consistentes sobre todas as movimentações da empresa, além de apresentar um sistema de controle de operações fiscal como nota fiscal e nota fiscal do consumidor. De modo geral hoje a empresa tem diversos tipos de sistemas para atender quase todos os nichos de mercados desde o micro empreendedor até indústria de grande porte.

Atualmente consolidada no Mercado de trabalho no estado de mato grosso do sul com uma estimativa e potencial para um grande crescimento empresarial ao decorrer dos anos.

## 1.1. Justificativa

Segundo Almeida (2014, p.9-10), "um estudo pode ser justificado, isto é, a sua execução pode ser defendida com base em argumentos quanto à importância, originalidade, oportunidade e viabilidade." Já para Castro (1997, p.55), um tema de pesquisa, que possa contribuir de alguma forma para o estudo da ciência nela proposta, precisa ser primeiramente: original, importante e viável. A importância desse Planejamento Estratégico é ajudar a planejar o futuro da empresa, almejando sua manutenção e expansão no mercado, tendo em vista a importância da sobrevivência de uma empresa no longo prazo e seu crescimento sustentável no mercado. Ponto a se destacar a importância social da empresa, uma vez que pode contribuir para o desenvolvimento econômico da cidade escolhida através da geração de empregos diretos e indiretos e também com a acumulação de capitais que poderão ser reinvestidos nas comunidades locais.

## 1.2. Metodologia

Este trabalho tem como método a pesquisa bibliográfica e análise dos dados fornecidos pela organização baseados nos estudos e aplicação de métodos da administração.

**Perspectiva Financeira:** Trataremos à questão da gestão e o retorno financeiro da empresa.

**Perspectiva de Clientes:** perspectiva focada para gerar um aumento de qualidade no atendimento, assertividade na entrega e satisfação do cliente com o atendimento prestado.

**Perspectiva de Processos Internos:** Melhora no acompanhamento do atendimento ao cliente/parceiro desde que se iniciou a tratativa até o momento do pós atendimento, focando no serviço de qualidade e evitando falhas para ser uma referência.

**Perspectiva de Aprendizado e Crescimento:** Desenvolvimento do conhecimento técnico e habilidades, com aplicação de novas tecnologia para melhor precisão na satisfação do cliente, um custo acessível, velocidade no atendimento e entrega de uma solução e segurança sobre os serviços prestados.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo geral

O planejamento estratégico tem como objetivo geral direcionar, organizar a empresa para alcançar melhores resultados. Assim, o planejamento estratégico tem como objetivo lapidar a jornada de toda a organização levando em consideração todos os pontos já existentes e a história da organização.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Liderar e reorientar a empresa para melhores resultados, levando em consideração análises passadas e presentes e previsões futuras.
- Traçar um plano de ação e de emergência.

## 2. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

### 2.1. Visão

Ser uma empresa de qualidade, reconhecida na região, comprometida na qualidade de atendimento, buscando sempre atingir a excelência no atendimento das necessidades dos nossos clientes, disponibilidade de produtos de marcas variadas com garantia pela empresa.

### 2.2 Definição do Negócio

<b>Visão Míope</b>	<b>Visão Estratégica</b>
Computadores Sistemas	Soluções em tecnologia e informática Desenvolvimento de soluções

### 2.3. Missão

Desenvolver e disponibilizar tecnologia em forma de software, prestar suporte e atendimento com qualidade e alto nível satisfazendo a necessidade do cliente.

### 2.4. Princípios

Inovação, excelência em qualidade e segurança.

### 2.5. Slogan

Não há

### **3. ANÁLISE DO MACROAMBIENTE**

A Macroeconomia consiste no estudo do comportamento da economia como um todo, ou seja, um enfoque agregativo dos temas econômicos de natureza nacional. São exemplos a problemática de se conter a inflação, a promoção do crescimento econômico, bem como do nível de emprego nacional, além da questão das contas do país com o exterior.

#### **3.1. Análise Econômica**

Inicialmente, vale pontuar os vários sentidos do que se denomina Economia. No dicionário Aurélio, são oito variações, entre elas: “a contenção ou moderação nos gastos, poupança”, “bom uso que se faz de qualquer coisa” e até mesmo “o organismo animal ou vegetal na plenitude de suas funções”. A economia tem, como um dos seus princípios, a noção de escassez, que permeia todas as atividades econômicas. Por escassez queremos dizer que não há recursos disponíveis suficientes para suprir todas as nossas necessidades, sendo necessário, portanto, que saibamos priorizar objetivos e lidar com todas as variáveis envolvidas no processo.

##### **3.1.1. Perspectiva Econômica Mundial**

A relação entre ciência, tecnologia e desenvolvimento está sempre presente nos discursos oficiais, bem como na teoria econômica. É comum ao governo que elege o desenvolvimento como meta, elaborar políticas públicas voltadas para o fomento à ciência e tecnologia via escolas profissionalizantes e tecnológicas, já que variáveis importantes ao bom andamento da economia como o nível salarial, desemprego e avanço tecnológico, estão intimamente relacionadas ao nível de capacitação da população. Desenvolvimento é um termo amplo, pode-se descrevê-lo como uma situação em que o país vivencia um crescimento econômico, geralmente associado ao aumento do Produto Nacional Bruto per capita, acompanhado pela melhoria do padrão de vida da população e por alterações fundamentais na estrutura de sua economia.

Quando falamos em uma educação voltada para a ciência e tecnologia, envolvemos conceitos relacionados aos efeitos que a capacitação profissional gera na sociedade e no desenvolvimento do país. Se o governo objetiva o crescimento econômico é importante compreender a necessidade e importância do investimento em educação técnica e tecnológica.

### **3.1.2. Perspectiva da Economia Brasileira**

A Indústria de Software e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (ISSTIC) no Brasil registrou uma produção estimada em US\$ 53,3 bilhões em 2021, valor que responde por 82,8% do total dos serviços produzidos pelo setor de TIC e aponta para um crescimento de 6,5% em relação ao observado no ano anterior.

Segundo a pasta, o levantamento mostra que o mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) brasileiro tem crescido a uma taxa acima do setor global. De acordo com estudos, as novas tecnologias devem impulsionar esse segmento e se tornar cada vez mais relevantes para o avanço da TIC brasileira nos próximos anos. Além disso, o país tem aumentado a oferta de serviços de suporte à infraestrutura de conectividade.

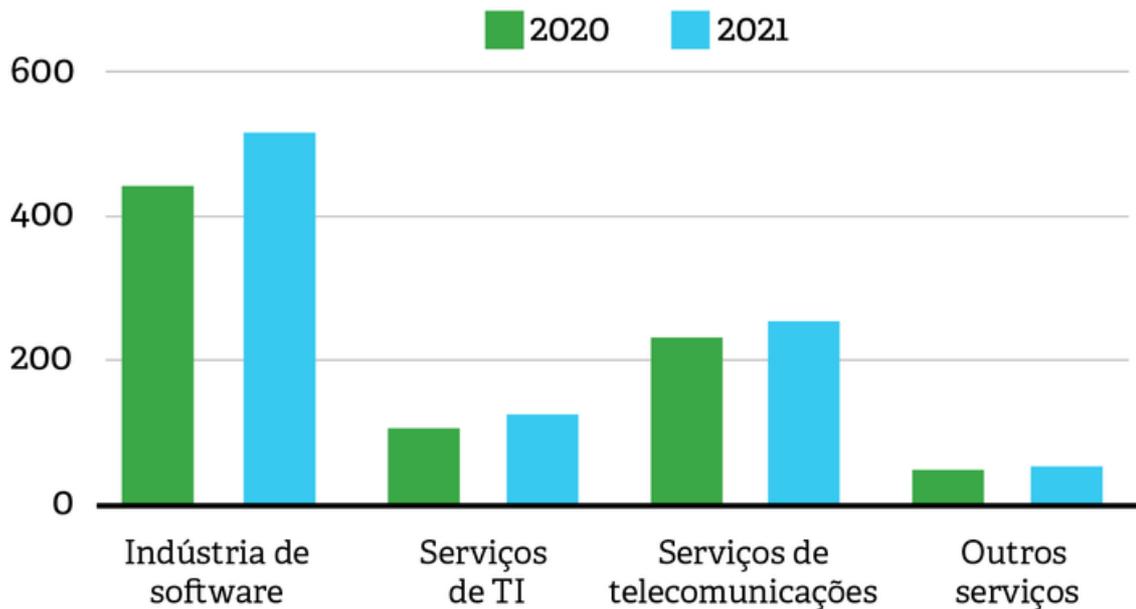
A pandemia acelerou a transformação digital e isso demandou que o setor se organizasse. As informações que nós tínhamos eram informações que o setor contava para nós, precisávamos identificar os números reais para que a gente conseguisse alinhar as políticas públicas dentro do ministério. Esse estudo traz informações que estão alinhadas com as nossas expectativas, mas também informações adicionais que vão agregar, não só as políticas do ministério, mas do governo federal como um todo”,

De acordo com o relatório, os últimos anos apresentaram múltiplos desafios, principalmente em decorrência da pandemia desencadeada com a covid-19. Nesse contexto, a atuação do mercado de tecnologia foi essencial para trazer soluções ao novo formato de trabalho e à aceleração da transformação digital.

Em 2019, 135,3 mil empresas formavam o setor de Indústria de Software e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, o que representa um salto de 12,8% em relação a 2018. Chama a atenção a baixa média de colaboradores por empresa: apenas oito pessoas. Em 2021, o mercado de trabalho do setor encerrou com 15% a mais de profissionais contratados em relação ao ano imediatamente anterior. A indústria de software emprega 55% dos trabalhadores da ISSTIC.

Figura 1 – Gráfico Caged Indústria de Software e Serviços

## Colaboradores por segmento



Fonte: Caged/Ministério da Economia

Fonte: Caged/Ministério da Economia

Mesmo com o ambiente de desemprego que a gente viveu nos últimos anos, o setor continua cada vez mais demandando recursos humanos. Toda vez que uma nova área do conhecimento se incorpora às tecnologias digitais, mais oportunidades de capacitação se aprova.

### 3.2. Análise Política

#### 3.2.1. Incentivos e benefícios fiscais e programas de apoio

Os incentivos fiscais podem ser um grande diferencial estratégico para a carga tributária de uma empresa e, conseqüentemente, para a sua competitividade e lucratividade. Como? Os incentivos fiscais foram criados para que determinado setor seja estimulado a desenvolver/incrementar suas atividades, fomentando a economia do município, do estado, do país. Existem, assim, incentivos fiscais municipais, estaduais e federais.

Incentivos fiscais da lei de informática (informações)

Incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo (informações)

Incentivos fiscais para a capacitação tecnológica da indústria e da agropecuária (informações)

Benefícios fiscais para empresas de Tecnologia da Informação (informações)

Isenção e redução de imposto no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores – PADIS

Incentivos do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Equipamentos para a TV Digital –PATVD

### **3.3. Análise Legais**

#### **3.3.1. Área Tributaria**

De acordo com o portal Brasil, os principais impostos e taxas que as empresas costumam ter que recolher são:

##### **A nível federal:**

**Imposto de Renda Pessoa Jurídica – IRPJ.** Para o portal Brasil, imposto federal recolhido pelo fisco federal. Serviço focado na captação de empresas. A base contábil, frequência de cálculo e prazo de pagamento variam de acordo com a opção de imposto (real, presumido ou convencionado), que pode ser trimestral ou mensal.

**Contribuição Social do Lucro – CSLL.** O portal Brasil informa que, assim como o IRPJ, a contribuição previdenciária federal tem cálculo e recolhimento determinados pela opção tributária (rendimento real, presumido ou médio). A Administração Tributária Federal é responsável por sua administração e fiscalização. O prazo de pagamento do é o mesmo do IRPJ.

**Programa de Integração Social - PIS/Pasep.** Segundo o Portal Brasil, este imposto é um pagamento federal administrado e controlado pela Receita Federal calculado mensalmente com base no valor do faturamento mensal das empresas privadas, públicas e mistas. entidades sem fins lucrativos os juros variam de 0,65 a 65%. A data de vencimento do pagamento é até o último dia útil da quinzena do mês seguinte.

**Contribuição Previdenciária – Cofins.** Segundo o portal Brasil Cofins, trata-se de uma taxa federal exigida pelo faturamento mensal das empresas. O intervalo de faturamento é mensal e as alíquotas variam entre 3 e 7,6%. O prazo de recolha é o último dia útil da quinzena do mês seguinte.

**Previdência Social - Portal INSS.** Para o Brasil, todas as empresas com folha de pagamento devem recolher INSS (Contribuição Patronal para a Seguridade Social). A participação varia de 25,8 a 28,8%, dependendo do desempenho da empresa. O pagamento é calculado com base no salário.

**Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI.** Segundo o portal Brasil, o IPI é um imposto federal cobrado sobre produtos industriais nacionais e estrangeiros. Calculado a cada dez dias, é recolhido a partir do 3º dia útil do decêndio seguinte - para cigarros e bebidas - ou do último dia útil do decêndio seguinte - para os demais produtos.

### **A nível estadual:**

**Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços - ICMS.** Para os portais brasileiros, o ICMS é um imposto nacional incidente sobre operações relacionadas à movimentação de mercadorias, serviços de transporte interestadual e intermunicipal e comunicações, entrada de mercadorias importadas, fornecimento de mercadorias e prestação de serviços. de restaurantes e bares. Como este é um imposto do governo, os preços variam de acordo com o local. 75% do valor total arrecadado vai para o governo estadual. e 25% para os municípios.

### **A nível municipal:**

**Imposto sobre serviços de todas as espécies - ISS.** De acordo com o portal Brasil, o prestador de serviço, empresa ou empresário tem obrigação de pagar ISS. O valor dos juros varia de acordo com a legislação do município. A base de cálculo do é o preço do serviço, que é obtido a partir da renda mensal permanente do contribuinte ou do valor cobrado por serviços pontuais.

**Alvará de funcionamento** - Uma licença de atividade é um documento que dá à empresa o direito de desenvolver suas atividades em determinadas áreas de acordo com os padrões estabelecidos. É dado pela prefeitura ou outro governo municipal. Com isso em mente, o empreendedor pode começar a pensar no assunto na fase do plano de negócios. Antes de alugar ou comprar um imóvel onde uma empresa opera, você precisa saber se uma decisão pode ser tomada.

### **3.3.2. Área Trabalhista**

As condições de trabalho estabelecidas pela empresa para os empregados devem atender aos limites da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). É ele quem zela pelas normas das relações trabalhistas. Para assegurar um relacionamento justo, a lei contém regras que visam oferecer uma garantia mínima ao empregado.

As condições mínimas cumprem os requisitos e direitos básicos do empregado. Na sua ausência, o seu trabalho é explorado injustamente e colocado em perigo. Essas condições definem e permitem que a lei analise e avalie o que a empresa oferece aos funcionários.

Nesses casos, várias coisas são levadas em consideração. A legislação trabalhista leva em conta diversos fatores, tais como:

Período mínimo de descanso durante o qual o trabalhador se recupera e tem tempo para socializar entre os turnos;

Valor mínimo que deve receber mensalmente para garantir pensão alimentícia;

Bem-estar e cuidados de saúde;

Alimentação e condições de higiene dos empregados;

Liberdade do trabalhador.

É cada vez mais reconhecido que o trabalho em condições estressantes merece remuneração mais alta. Muitas questões tornam-se importantes em relação às condições mínimas de trabalho.

A CLT contém diversas condições mínimas para empresas, algumas bastante conhecidas e comuns:

Carga horária semanal até horas semanais;

Pagamento de horas extras com bônus;

Férias anuais remuneradas;

Salário mínimo;

Horas noturnas com remuneração superior à diurna;

Períodos de refeição e descanso;

O que vemos hoje com mais detalhes são os requisitos mínimos de estrutura local e segurança empresarial. Essas condições são continuamente monitoradas e, portanto, dependem de manutenção e monitoramento. Também são necessários para garantir a integridade física, a segurança e o bem-estar dos colaboradores e prevenir acidentes.

#### **4. ANÁLISE DO MICROAMBIENTE**

Observe a multiplicidade de opções de trabalho para um economista. De um lado, ele pode vislumbrar um emprego em uma atividade empresarial em que poderá desempenhar projetos de crescimento da empresa, seja para aumentar o volume de produção e unidades produtivas, seja para avaliar a diversidade das linhas de produção e as possibilidades de integração de suas atividades (fusão, incorporação, cisão, aquisição e joint ventures). Poderá avaliar, ainda, questões como a determinação dos mais adequados níveis de preço, custos e lucros para a empresa. Por outro lado há espaços na carreira para estudar e especializar-se em temas ligados ao comportamento dos consumidores e da concorrência. Essas questões são, normalmente, estudadas em um campo de estudo denominado Microeconomia.

##### **4.1. Administração Geral**

A administração geral da empresa é comandada diretamente pelo proprietário e CEO da empresa Dari Agostinho Varini

##### **4.1.1. Nome da Empresa**

D'Soft Solutions – Dari Agostinho Varini Junior – ME – CNPJ 11.172.508/0001-93.

#### **4.1.1.2. Forma Jurídica**

Microempresa

#### **4.1.1.3. Ramo**

Serviços – Segmento de Tecnologia

#### **4.1.1.4. Tempo de Mercado**

A DSoft iniciou o desenvolvimento de sistemas de gestão empresarial e comercial no ano de 2009

#### **4.1.1.5. Faturamento**

A empresa não nos disponibilizou os dados sobre os faturamentos atual da empresa

#### **4.1.1.6. Atividade Principal**

Somos uma fábrica de software especializada no desenvolvimento de soluções em gestão para Supermercados, Lojas de Materiais para Construção, Atacarejos, Oficinas e Autopeças, Bares e Restaurantes e muito mais.

#### **4.1.1.7. Atividades secundárias**

Não há no momento

#### **4.1.1.8. Produtos que fabrica**

Desenvolvimento de Softwares;

Trabalhamos com sistema gerencial ERP;

Sistema de lançamento de ordem de serviço lançamento de orçamento e pré-venda Balcão;

Ponto de venda de mercados “caixa” PDV;

Controle de mesas e delivery de restaurantes e lanchonetes no mobile chamado Gourmet;

Controle de estoque do mobile D’Soft Estoque;

Software de vendas de atacado para vendedores que passam de empresa em empresa vendendo pelo mobile chamado Força de Vendas.

#### **4.1.1.9. Motivo de a empresa ser constituída nesse ramo**

O proprietário da empresa sempre foi muito interessado por sistemas e computadores, quando viu uma possível oportunidade de crescimento a longo prazo em uma área de atuação que tinha a necessidade de um sistema qualificado para atender pequenos empreendedores da região, foi onde ele teve a ideia de iniciar o processo de montar e desenvolver um sistema que atendia toda a necessidade.

#### **4.1.1.10. Total de empregados**

Hoje a empresa conta com uma estrutura que possui 15 colaboradores

#### **4.1.1.12. Sócios-gerentes principais (Cargo/Escolaridade/Idade)**

Atualmente a empresa possui somente um proprietário que o é o fundador da empresa Dari Agostinho Varini Junior

#### **4.1.1.13. Objetivo Detalhado**

Uma fábrica de software especializada no desenvolvimento de soluções em gestão para Supermercados, Lojas de Materiais para Construção, Atacarejos e Restaurantes (Food Service). Todos os produtos e serviços são inspirados nos desafios e oportunidades do setor varejista.

#### **4.1.1.14. Endereço detalhado e telefone**

Avenida Panamá, 370 - Piravevê, Ivinhema - MS, 79740-000 – Brasil  
Telefone (67) 4042-1180

#### **4.1.2. Estrutura da empresa**

A empresa consiste nos seguintes setores, CEO que o administrador geral da empresa, posteriormente o setor de desenvolvimento onde se dá toda a montagem da estrutura dos softwares comercializados, temos o setor de suporte, onde damos o suporte necessário para as empresas optantes pelo nosso sistema, temos o setor de vendas e atendimento, onde são técnicos capacitados para atender o cliente ver a necessidade dele e apresentar o software compatível com sua estrutura, temos o setor de implantação onde fazemos a implantação em clientes novos, e temos também o setor financeiro onde é alocado todo o acompanhamento financeiro de mensalidades e pagamentos de fornecedores.

##### **4.1.2.1. Setores da empresa**

. Principais setores: comercial, financeiro, de suporte e de desenvolvimento.

##### **4.1.2.2. Layout**

Layout da empresa consiste no primeiro andar de um prédio, composto por três salas, onde uma fica alocada o setor comercial e suporte técnico, uma para o desenvolvimento, outra para o CEO da empresa, tendo uma copa e um banheiro, o setor financeiro a esposa do proprietário toma conta via home office, e temos três técnicos em cidades ao lado, um em Nova Andradina, outro em Fátima do Sul e um em Dourados, para poder fazer os atendimentos locais com mais facilidade

##### **4.1.2.3. Avaliação da Estrutura**

Atualmente a estrutura local da empresa é pequena para o tanto de colaborador que comporta e para o potencial de crescimento imposto pela empresa, visando que necessita de um espaço maior.

#### **4.1.3. Gerência**

Temos a gerência geral da empresa que é com o CEO, temos a gerência dos setores suporte técnico, comercial e implantação e treinamento que é alocada a um gerente desses setores, dentro do suporte tem um supervisor onde toma conta de todas as operações do suporte para poder auxiliar a gerência, os setores de desenvolvimento e financeiro responde diretamente ao CEO da empresa.

#### **4.1.3.1. Políticas gerenciais**

Atualmente a empresa não tem código de conduta o que dificulta as políticas gerenciais dentro da empresa.

#### **4.1.3.2. Atitude gerencial**

Atitudes gerenciais da empresa ficam voltada 100% no proprietário onde ele analisa todas as situações e entende qual é a melhor atitude a se tomar naquele devido momento.

#### **4.1.3.3. Instrumentos gerenciais utilizados pela empresa**

A empresa utiliza de ferramentas próprias onde mede todo o desenvolvimento e desempenho de cada funcionário.

### **4.2. Área: Gestão de Pessoas**

A empresa utiliza ferramentas de controle de qualidade operacional, disponibilizando o rendimento mensal de todos os colaboradores com feedback positivo ou negativo. De modo geral o gerente consiste em orientações para que o serviço e empenho dos funcionários sempre tenha a melhor qualidade.

### **4.3. Área Mercadológica**

#### **4.3.1. Organização do Setor de Marketing e Vendas**

Atualmente a empresa não trabalha com um processo intenso de marketing, onde faz um estudo de mercado ou impulsionamento de materiais midiáticos nas redes sociais, nossa principal fonte comercial é os clientes que já utilizam o sistema e fazem recomendações a novos possíveis clientes e os contadores que indica nossa ferramenta pela precisão nos dados apresentados ao contador.

#### **4.3.2. Pesquisa de Marketing**

Atualmente a empresa não possui uma pesquisa detalhada de marketing, pois o proprietário subintende que ela não está estruturada o suficiente para entrar com uma pesquisa de marketing e elaborar planos para o desenvolvimento na captação de clientes, alegando que a estrutura não suporta muitos novos clientes.

#### **4.3.3. Mercado e Segmentação de Mercado**

A empresa possui ferramentas sólidas atendendo perfeitamente as necessidades de mercado, pois os sistemas atende todos os nichos de empresas de modo coeso e com perfeição

#### **4.3.4. Programa de Marketing**

A empresa não possui um programa de marketing atualmente, possui redes sociais mais não faz investimentos necessários para a capitalização de novos clientes

## **4.4. Área Comercialização**

### **4.4.1. Organização do Setor De Comercialização**

Setor comercial não trabalha diretamente com venda, nosso método de revenda é a procura dos clientes pelos nossos serviços, a partir do momento em que o cliente entra em contato conosco, nós iniciamos o processo de apresentação dos nossos produtos.

### **4.4.2. Layout**

Hoje o sistema é composto por 2 atendentes comerciais externos que fazem apresentação do nosso software para o cliente que deseja implementar nossa ferramenta na sua empresa, após a apresentação o responsável pelo comercial entra em contato apresentando toda a parte comercial para poder fechar o negócio. Dentro da empresa a área técnica que dá todo o suporte para os clientes e colaboradores é composta dos seguintes funcionários São: 6 técnicos, +1 técnico sendo o supervisor do setor técnico

2 desenvolvedores

1 gerente comercial

2 técnicos externos

1 pessoa no financeiro

### **4.4.3. Máquinas e Equipamentos**

A utilização do sistema é composta somente por um computador que desenvolva a função dele que é a apresentação da ferramenta.

### **4.4.4. Pessoal, Segurança e Higiene no Trabalho**

Temos um ambiente físico seguindo todas as normas de segurança e higiene pessoal, ressaltando que o trabalho dentro do ambiente físico é somente para colaboradores sem atendimento ao público.

### **4.4.5. Processo Produtivo**

O setor de produção e desenvolvimento consiste em duas pessoas mais o proprietário da empresa, que elaboram e desenvolvem as ferramentas necessárias para o cliente.

### **4.4.6. Controle de Qualidade**

O sistema de controle de qualidade consiste em avaliações após o atendimento, de modo que seja via whatsapp e dentro do sistema, com o feedback do cliente informando como foi o atendimento e dando sua desejada nota, não tendo um setor de qualidade para entrar em contato com o cliente e fazer um feedback direto.

### **4.4.7. Listagem dos Problemas Encontrados na Área de Comercialização**

Atualmente como a empresa não tem um setor ligado diretamente a captação dos clientes, onde a empresa não procura ir até o cliente, de modo geral perdendo oportunidades de vendas e geração de lucros para empresa

## **4.5. Área Materiais**

### **4.5.1. Organização do Setor**

Não se aplicam

#### 4.5.2. Compras

Compras fica por responsabilidade do proprietário em ver as necessidades de materiais de uso e consumo da empresa, e a partir disto faz o processo de compra

#### 4.5.3. Almoxarifado

Não se aplicam

#### 4.5.4. Expedição e Transporte

Não se aplicam

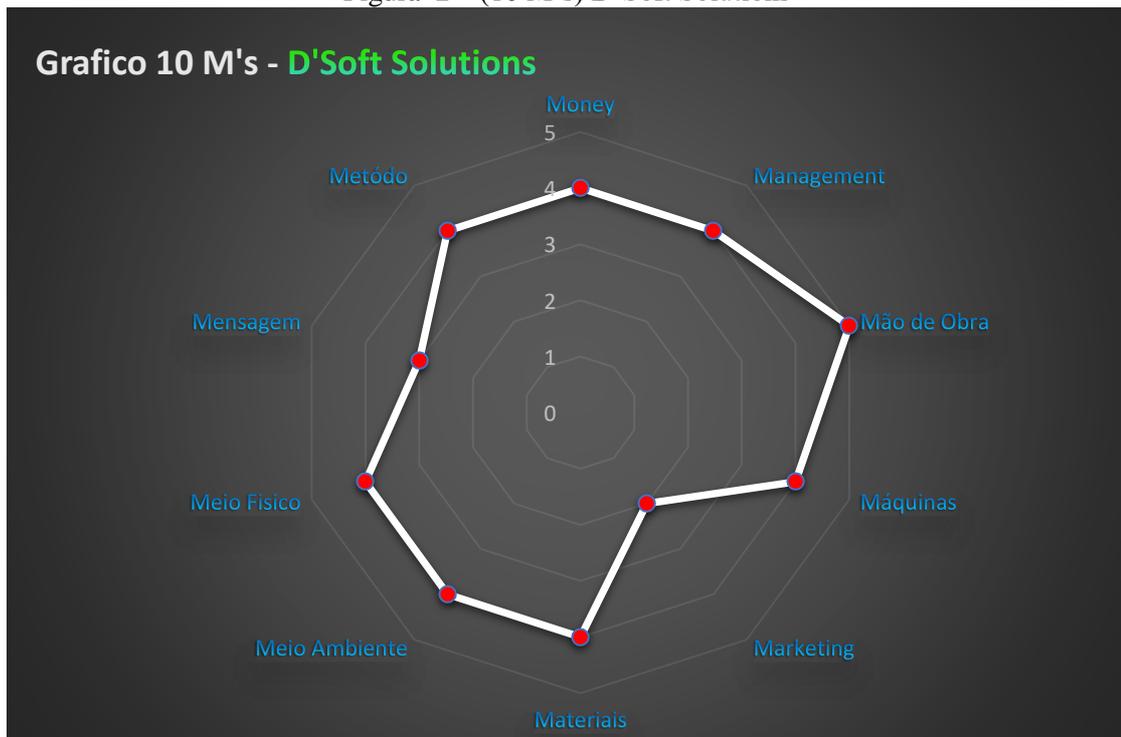
#### 4.6. Área Financeira

O controle financeiro da empresa é cobrado via mensalidade encaminhada para o clientes via boleto no e-mail e com opção de tirar dentro do sistema, onde após 5 dias de vencimento a licença expira causando o bloqueio do sistema.

### 5. CONSTRUÇÃO E ANÁLISE DE CENÁRIOS

#### 5.1. Análise 10 Ms.

Figura 2 – (10 M's) D'Soft Solutions



Fonte: Planejamento Estratégico – D'Soft Solutions

Nota de 1 a 5, sendo 1 para quando a empresa é péssima no parâmetro e 5 para quando a empresa é ótima no parâmetro.

#### **Money: Nota 04**

A empresa, apesar da empresa atuar com uma grande gama de clientes o seu faturamento se dá exatamente na gestão dessa receita de entrada e administração desse recurso garante uma saúde financeira a empresa considerável.

#### **Management: Nota 04**

Gestão é um ponto importantíssimo e de grande protagonismo em uma empresa que desenvolve soluções, a parte de gestão tem que estar aguçada para o desenvolvimento das atividades diárias, foi atribuído nota 4 por não ser quesito de excelência ainda, mas a busca é essa

#### **Mão de Obra: Nota 05**

Foi atribuída a nota 5, pois o quadro de funcionário disposto atuante na empresa trabalha empenhado dia a dia para realizarem um trabalho de excelência com seus clientes

#### **Máquinas: Nota 04**

As máquinas utilizadas pela empresa, atendem perfeitamente a necessidade, mesmo não sendo de últimas geração, por esse motivo foi atribuído nota 4

#### **Marketing: Nota 02**

Marketing é um dos pontos fracos da empresa atualmente, não se destaca e não é investido tanto recurso atualmente neste quesito

#### **Materiais: Nota 04**

Os materiais utilizados suprem a necessidade da empresa

#### **Meio Ambiente: Nota 05**

Por se tratar de uma empresa de tecnologia o seu nível de poluição é extremamente baixo, considerando-se um fator positivo a organização

#### **Meio Físico: Nota 04**

A estrutura física atual da empresa recebe a nota 4, por atender as necessidades e demandas da empresa

### **Mensagens: Nota 03**

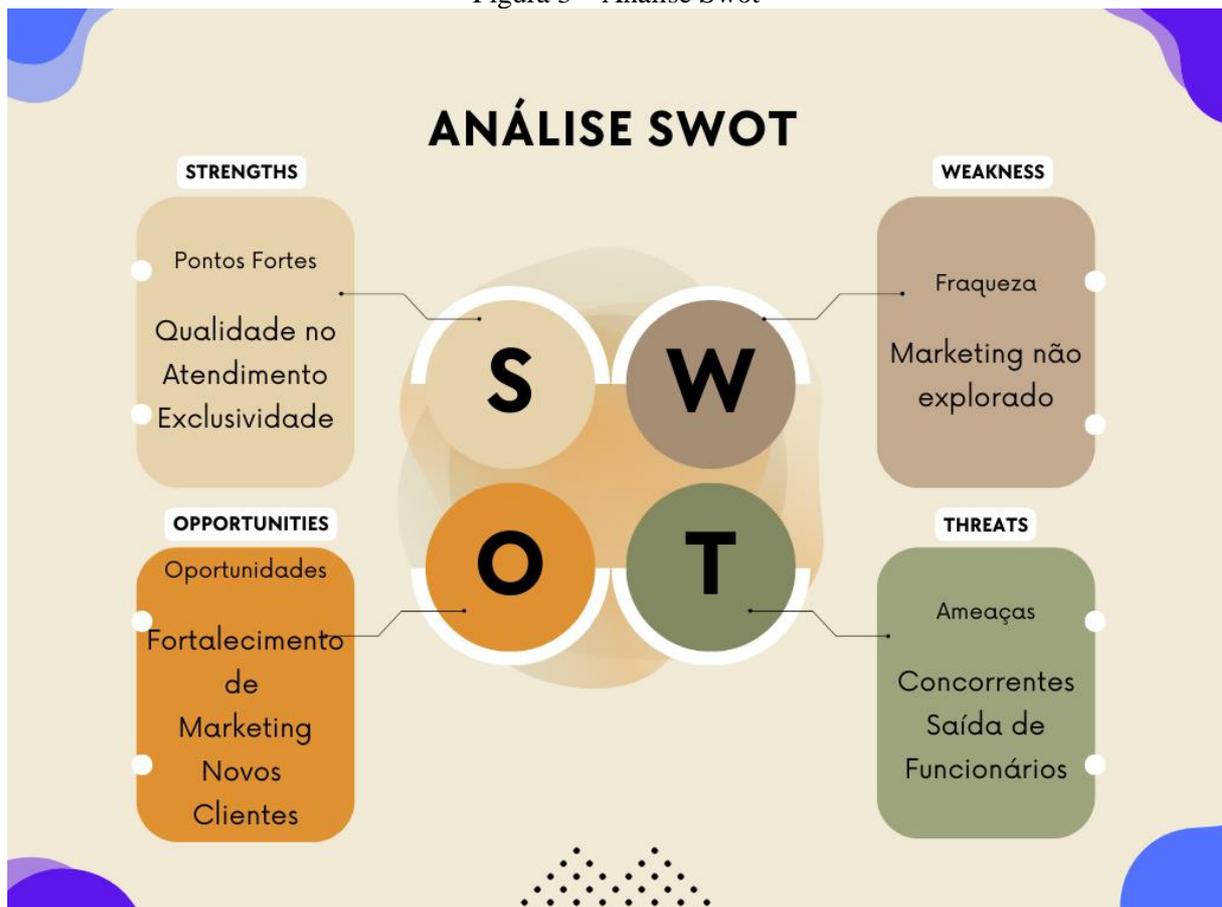
Por se tratar de uma empresa do segmento de tecnologia, muitas vezes sua linguagem é um pouco complexa para alguns, e sua mensagem não fique talvez muito clara dependendo do aspecto pretendido

### **Método: Nota 04**

Com diferenciais relevantes, como o atendimento individualizado, que estuda a demanda de cada cliente, a Dsoft se inseriu no mercado conquistando clientes satisfeitos e fiéis. Seja para o varejo, serviços fiscais, oficinas e outros segmentos, nossos consultores analisam as necessidades reais para oferecer as soluções certas na melhoria da gestão empresarial.

## **5.2. Análise SWOT**

Figura 3 – Análise Swot



Fonte: Planejamento Estratégico – D'soft Solutions

## **6. OBJETIVO E ESTRATÉGIAS**

### **6.1. Objetivo Geral**

O objetivo geral da empresa D'Soft Solutions é desenvolver e gerenciar sistemas de gestão para seus clientes com o intuito de dinamizar os processos diários de suas empresas ou atividade

### **6.2. Estratégia**

Etapas a seguir para atingir o objetivo geral:

**6.2.1** Investimento em capacitação de seus funcionários atualizando conhecimentos na base da empresa para oferecer melhor prestação de serviço e produtos;

**6.2.2** recomenda-se investimento em marketing para divulgação da empresa para que assim possa alcançar uma gama maior de clientes;

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com a análise estratégica na empresa, propondo uma solução de curto e longo prazo, onde de curto prazo propomos de inicia montar um código de conduta da empresa, para que os colaboradores tenha um norte sobre todas as regras da empresa, promovendo uma melhor organização nos setores, conseguindo ter um melhor controle sobre a gestão. Reestruturar a empresa separando as funções corretamente para cada colaborador, com suas respectivas funcionalidades para poder ficar de forma mais organizada, no suporte promover uma separação em escala de níveis de com os colaboradores, para conseguirmos filtrar o cargo de cada um separando em junior, pleno e senior e supervisor, para termos um sistema de hierarquia coerente, fazer a contratação de mais 2 técnicos para o suporte, para conseguirmos captar mais clientes. Criar um sistema funcional de prioridades ao desenvolvimento para poder resolver e organizar as pendencias sobre ajuste no sistema e conseguir fazer as implementações novas de acordo com seu processo de prioridade, contratar mais 1 funcionario para o desenvolvimento. Investir diretamente em marketing, fazendo um estudo avançado de mercado onde sera o melhor local para investirmos para que as informações sobre nossa empresa chegue diretamente no cliente desejado. Criar um setor administrativo, para cuidar das questões administrativas da empresa, pois como fica sobre responsabilidade do proprietario fica meio avulso as questões de organização administrativa. Criar um setor de implantação redirecionar colaboradores diretamente para este setor, onde o colaborador ficara disponivel somente para implantações em clientes novos, de forma que fique mais organizado e de mais atenção aos clientes novos.

## **Referências**

### **D'SOFT SOLUTIONS**

<http://dsoftsolutions.com.br/sobre>

### **AGENCIA BRASIL**

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-07/industria-de-software-e-servicos-de-tic-cresceram-65-em-2021>

### **AGENCIA CAMARA DE NOTICIA**

<https://www.camara.leg.br/noticias/825988-comissao-especial-aprova-manutencao-de-beneficios-fiscais-para-empresas-de-tecnologia>

### **AKEMI TERRIN**

<https://akemiterrin.adv.br/2020/06/12/quais-os-beneficios-fiscais-para-desenvolvimento-de-softwares/>