

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB

Centro De Ciências Sociais Aplicadas – CCSA

Curso de Administração – CADM

PLANO DE NEGÓCIOS: Destaque Impressões

FABRICIO ADELINO ESPINOLA DA SILVA

João Pessoa
Outubro/2023

FABRICIO ADELINO ESPINOLA DA SILVA

PLANO DE NEGÓCIOS: Destaque Impressões

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos para obtenção do Grau de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Professor Orientador: Rosivaldo de Lima Lucena

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586p Silva, Fabricio Adelino Espinola da.

Plano de negócios: Destaque Impressões / Fabricio
Adelino Espinola da Silva. - João Pessoa, 2023.
47 f. : il.

Orientação: Rosivaldo de Lima Lucena.
TCC (Graduação) - UFPB/ccsa.

1. Plano de negócio. 2. Empreendedorismo. I. Lucena,
Rosivaldo de Lima. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 658

Folha de Aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão do Curso de Bacharelado em Administração.

Aluno: Fabricio Adelino Espinola da Silva

Trabalho: Plano de Negócios: Destaque Impressões

Área da Pesquisa: Empreendedorismo

Data de Aprovação: 27/10/2023

Banca Examinadora

Prof. Dr. Rosivaldo de Lima Lucena

Prof. Me. Arturo Rodrigues Felinto

Profª. Dra. Nadja Valéria Pinheiro

Dedico este Trabalho de Conclusão de Curso a Deus, sem ele eu não teria chegado até aqui, a minha mãe, a minha família que sempre estiveram comigo e me deram apoio durante todo o curso, e ao meu avô materno por ser sempre a minha inspiração.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente trabalho teve como base a metodologia do SEBRAE (2013) de como elaborar um plano de negócios, para fins futuros tem como objetivo, apresentar requisitos necessários para a expansão da Destaque Impressões. Esta organização já está presente no mercado por 3 anos e 9 meses e atualmente não disponibiliza de loja física.

A Gráfica Destaque Impressões procura se estabelecer ainda mais no mercado, sabendo que o consumidor está a todo momento exigindo mais das organizações, ela procura não ser deixada de lado diante da concorrência, por isso procura desenvolver-se ainda mais, oferecendo mais produtos, oferecendo uma melhor experiência e, consequentemente, vencer a concorrência para se tornar uma referência na região. É importante destacar que a empresa envia seus pedidos para todo o Brasil, com um preço superacessível.

No quadro a seguir, podemos visualizar os indicadores de viabilidade que tornam a implementação deste plano de negócio viável.

Indicadores de Viabilidade	Valor
Prazo de Retorno de Investimento	3 meses
Ponto de Equilíbrio	R\$ 3.908,12
Lucratividade	41,69% a.a.
Rentabilidade	521,25 % a.a.

Lista de Figuras

Figura 1: Área de atuação.....	17
Figura 2: Logomarca.....	29
Figura 3: Arranjo Físico.....	32

Lista de Tabelas

Tabela 1: Indicadores de Viabilidade.....	18
Tabela 2: Investimentos Fixos.....	34
Tabela 3: Estoque Mínimo.....	34
Tabela 4: Prazo Médio de Recebimento de Vendas.....	35
Tabela 5: Prazo Médio de Compras.....	36
Tabela 6: Necessidade líquida de Capital de Giro.....	36
Tabela 7: Caixa Mínimo.....	37
Tabela 8: Capital de Giro.....	37
Tabela 9: Investimentos pré-operacionais.....	37
Tabela 10: Investimento Total.....	38
Tabela 11: Estimativa de faturamento mensal da empresa.....	38
Tabela 12: Custos de Comercialização.....	39
Tabela 13: Custos de Mão de Obra.....	39
Tabela 14: Custos de Depreciação.....	40
Tabela 15: Custos Fixos operacionais.....	40
Tabela 16: Custos variáveis operacionais.....	40
Tabela 17: Custos de mercadoria vendida.....	41
Tabela 18: DRE - Demonstrativos do Resultado do Exercício.....	41
Tabela 19: Cenário otimista.....	43
Tabela 20: Cenário Pessimista.....	44

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Gênero dos Correspondentes.....	24
Gráfico 2: Faixa Etária dos Respondentes.....	25
Gráfico 3: Escolaridade dos Respondentes.....	25
Gráfico 4: Ocupação dos Respondentes.....	26
Gráfico 5: Renda dos Respondentes.....	26
Gráfico 6: Procura de Serviços Online ou Físico.....	27
Gráfico 7: O que se procura numa gráfica?.....	27
Gráfico 8: Clientes da Empresa.....	28
Gráfico 9: Uma palavra que traduza a empresa.....	28
Gráfico 10: Análise dos Serviços Prestados pela Empresa.....	29

Lista de Quadros

Quadro 1: Análise da Concorrência.....	20
Quadro 2: Análise dos Fornecedores.....	20
Quadro 3: Análise SWOT.....	22
Quadro 4: Mapeamento de Vendas.....	33
Quadro 5: Necessidade Média de Estoques.....	36

Lista de Siglas

MEI – Microempreendedor Individual

PB - Paraíba

CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica

CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas

ABIGRAF – Associação Brasileira de Indústria Gráfica

ABRE – Associação Brasileira de Embalagens

SUMÁRIO

1 DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO.....	15
1.2 Definição do Negócio.....	16
1.3 Empreendedor.....	16
1.4 Síntese das Responsabilidades do Dirigente.....	16
1.5 Exigências Legais.....	16
1.6 Área de Atuação.....	17
1.7 Conceitos Estratégicos da Organização.....	17
1.7.1 Missão.....	17
1.7.2 Visão.....	17
1.7.3 Valores	18
1.8 Indicadores Financeiros.....	18
2 ANÁLISE DE MERCADO.....	19
2.1 Características da Atividade.....	19
2.1.1 Setor da Atividade.....	19
2.1.2 Forma Jurídica.....	19
2.1.3 Enquadramento Tributário.....	19
2.2 Estudo dos Clientes.....	19
2.3 Estudo dos Concorrentes.....	20
2.4 Análise dos Fornecedores.....	20
2.5.1 Forças.....	22
2.5.2 Fraquezas.....	23
2.5.3 Oportunidades.....	23
2.5.4 Ameaças.....	23
2.6 Pesquisa de Mercado.....	23
3 PLANO DE <i>MARKETING</i>.....	29
3.1 Logomarca.....	29
3.2 Estratégia de Produto.....	30
3.3 Estratégia de Preço.....	30
3.4 Estratégias Promocionais.....	30
3.5 Estrutura De Comercialização.....	31
4 PLANO OPERACIONAL.....	31
4.1 Arranjo Físico.....	31
4.2 Capacidade Produtiva.....	32
4.3 Processos Operacionais.....	32
4.4 Necessidade De Pessoal.....	33
5 PLANO FINANCEIRO.....	33

5.1 Investimentos Fixos.....	34
5.2 Capital De Giro.....	34
5.2.1 Estoque Inicial.....	34
5.2.2 Caixa Mínimo.....	35
5.3 Investimentos Pré-Operacionais.....	37
5.4 Investimento Total.....	38
5.5 Estimativa de Faturamento Mensal da Empresa.....	38
5.6 Custos de Comercialização.....	39
5.7 Custos de Mão-de -Obra.....	39
5.8 Custos de Depreciação.....	39
5.9 Custos Mensais.....	40
5.9.1 Custos Fixos.....	40
5.9.2 Custos Variáveis.....	40
5.11 DRE - Demonstrativo do Resultado do Exercício.....	41
6 Indicadores de Viabilidade.....	42
7.1 Prazo de Retorno de Investimento.....	42
6.3 Lucratividade.....	43
6.4 RENTABILIDADE.....	43
7 CONTRUÇÃO DE CENÁRIOS.....	43
7.1 Cenário Otimista.....	43
7.2 Cenário Pessimista.....	44
8 Decisão Gerencial.....	44
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE A.....	47
APÊNDICE B.....	48

1 DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO

Primeiramente, serão apresentadas as informações e as descrições necessárias para melhor entendimento acerca das características e do funcionamento do empreendimento.

1.1 Histórico do Negócio

A Destaque Impressões foi fundada no ano de 2018, por Fabricio Adelino. A empresa começou realizando impressões e xérox de materiais de amigos próximos do curso de Administração e com o passar do tempo, vendo o aumento nos pedidos e a necessidade de ofertar outros produtos, o fundador decidiu legalizar sua empresa se tornando MEI em 06 de janeiro de 2020 na área gráfica com um capital social inicial de R\$ 750,00 (Setecentos e cinquenta reais).

Atualmente trabalha com encomendas dos seus produtos via internet. Seus principais produtos e atividades são:

- Cópias e impressões em geral;
- Criação de adesivos, embalagens, etiquetas, cartões de visita e personalizados em geral;
- Criação de arte/identidade visual;
- Confecção de brindes para clientes de acordo com a época do ano;
- Caixas personalizadas;
- Personalizados de luxo para festas;
- Topos para bolo;
- Entre Outros.

A empresa atua de forma virtual e apresenta local de retirada dos pedidos localizada na residência do proprietário, sendo ele o único funcionário da empresa para o desenvolvimento de todas as atividades relacionadas à organização, bem como criação de arte visual, impressões e entregas, além de toda parte da gestão administrativa.

1.2 Definição do Negócio

A Destaque Impressões é uma empresa de personalizados e artigos gráficos, que surgiu com o objetivo de proporcionar produtos de qualidade para qualquer tipo de festa ou pequenas empresas, entregando, além dos produtos, uma experiência de agilidade e qualidade em seus pedidos.

1.3 Empreendedor

Fabricio Adelino, de 22 anos, brasileiro, natural de João Pessoa - PB, solteiro, residente na Rua Major Luiz Heráclito da Costa, nº 153, Mangabeira I, João Pessoa – PB. Seu grau de escolaridade é ensino médio completo e um curso básico em informática e administração. Atualmente faz o curso de bacharelado em Administração na Universidade Federal da Paraíba. O empreendedor é autônomo, e trabalha com a produção e vendas de produtos gráficos, nas horas vagas trabalha fazendo entregas por meio de aplicativos.

1.4 Síntese das Responsabilidades do Dirigente

Como a empresa não apresenta nenhum funcionário, o proprietário é responsável por todo o gerenciamento das redes sociais da organização captando novos clientes, pelo atendimento ao cliente normalmente feito por *WhatsApp* ou *Instagram*, pela criação e produção de todos os pedidos e pela entrega deles, e por fim o gerenciamento de toda a parte de estoque e financeira da empresa.

1.5 Exigências Legais

A razão social da empresa é dada por 35.897.140 Fabricio Adelino Espinola Da Silva e pelo nome fantasia Destaque Impressões. A empresa ainda é cadastrada na Receita Federal pelo seguinte CNPJ 35.897.140/0001-99 podendo faturar até R\$ 81.000, é optante pelo Simples Nacional, que se destina as empresas que se beneficiarão da redução e simplificação dos tributos, além do recolhimento de um imposto único por meio do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), esse recolhimento de impostos e contribuições é feito em valor fixo mensal.

1.6 Área de Atuação

A Destaque Impressões tem como sua atividade principal a prestação de serviços, por gráficos. A atividade está cadastrada no CNAE com o número 1749-4/00, fabricação de produtos de pastas celulósicas, papel, cartolina, papel-cartão e papelão ondulado, que estão representadas na Figura 1.

Figura 1: Área de atuação

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NUMERO DE INSCRIÇÃO 35.897.140/0001-99 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 06/01/2020
NOME EMPRESARIAL 35.897.140 FABRICIO ADELINO E SPINOLA DA SILVA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) DESTAQUE IMPRESSOES		PORTE ME
CODIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 17.49-4-00 - Fabricação de produtos de pastas celulósicas, papel, cartolina, papel-cartão e papelão ondulado não especificados anteriormente		
CODIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 47.89-0-99 - Comércio varejista de outros produtos não especificados anteriormente 82.99-7-07 - Salas de acesso à internet 17.31-1-00 - Fabricação de embalagens de papel		

Fonte: Receita Federal (2023).

1.7 Conceitos Estratégicos da Organização

1.7.1 Missão

Ser uma gráfica ágil e inovadora na personalização de materiais gráficos, de forma mais sustentável possível.

1.7.2 Visão

Ser referência no ramo de personalizados na cidade de João Pessoa, fixando sua imagem como empresa diferenciada e que oferta um serviço personalizado e de

qualidade, até o ano de 2024.

1.7.3 Valores

Seus valores são pautados na qualidade dos produtos, excelência no atendimento, rapidez na produção e amor no que é produzido.

- **Qualidade nos produtos** – Busca constante da excelência nos processos de fabricação, utilizando sempre os melhores insumos, para garantir a qualidade dos produtos, pensando sempre na satisfação dos clientes.
- **Excelência no atendimento** – São cultivadas as relações com os clientes, através de um atendimento ágil e com respeito, sempre procurando atender suas necessidades.
- **Rapidez na produção** – Busca-se constantemente novas formas de agilizar e melhorar a produção dos pedidos proporcionando bem-estar aos clientes.
- **Amor no que é produzido** – Tudo é feito com muito amor e este amor é transmitido através dos produtos e do atendimento realizado pela empresa.

1.8 Indicadores Financeiros

A partir do estudo das Finanças é possível desenvolver indicadores financeiros que possibilitam o conhecimento técnico sobre a saúde financeira da empresa por meio de números e informações, para tanto foram utilizados os dados financeiros referente ao ano de 2022. Diante dessa perspectiva, a seguir serão apresentados o resumo financeiro e a lucratividade da organização.

Tabela 1: Indicadores de Viabilidade

INDICADORES DE VIABILIDADE	VALOR
Lucratividade	41,69% a.a.
Rentabilidade	521,25% a.a.
Prazo de Retorno de Investimento	0,27 meses
Ponto de Equilíbrio	R\$ 3.908,12

Fonte: Elaboração Própria (2023)

2 ANÁLISE DE MERCADO

Dados levantados pela ABIGRAF - Associação Brasileira da Indústria Gráfica (2022), apontam que o setor gráfico cresceu 7,8% em 2022. Já as atividades de impressão subiram 23,7% no mesmo período. Os números são animadores se comparados com os do ano anterior, quando houve queda de 17,8% na produção da indústria gráfica e o resultado em impressões foi de queda de 38,7%.

Conforme o Ministério da Economia (2022), a balança comercial da indústria gráfica encerrou o quarto trimestre de 2022 com *superavit* de 4,5 milhões de dólares. Segundo a Associação Brasileira de Embalagens (Abre), o valor bruto de produção física de embalagens prevista para o ano de 2022 irá passar dos R\$ 90 bilhões.

2.1 Características da Atividade

2.1.1 Setor da Atividade

O setor em que a empresa está inserida é nos setores de Comércio e Prestação de Serviços.

2.1.2 Forma Jurídica

Empresário Individual.

2.1.3 Enquadramento Tributário

Simple Nacional.

2.1.3.1 Âmbito Federal

Empresa optante pelo SIMPLES.

2.2 Estudo dos Clientes

O público-alvo da organização são pessoas de diferentes biotipos, independente de gênero e de faixa etária diversificada, e pequenas empresas de diversos ramos, que estão à procura de produtos para sua loja ou para eventos diversos.

2.3 Estudo dos Concorrentes

Na capital João Pessoa, cidade na qual a empresa terá como seu principal foco de atuação, especialmente na zona Sul da cidade, nota-se uma variedade de empresas que fazem ofertas de diversos tipos de trabalhos gráficos e personalizados, contudo, os diferenciais que nossa empresa oferta fazem com que tenha uma maior visibilidade no mercado.

Quadro 1: Análise da Concorrência

FCS - Fatores Críticos de Sucesso	Empresas Concorrentes		
	Copypaper	Techlan	Ateliê Ribeiro
Mix de Produto	Excelente	Ruim	Razoável
Qualidade	Razoável	Bom	Excelente
Preço	Bom	Bom	Ruim
Atendimento	Loja Física	Loja Física	Delivery
Localização	Excelente	Boa	Boa
Volume de Produção	Excelente	Ruim	Bom
Meios de Pagamento	Dinheiro, Cartão de crédito/débito, Pix	Dinheiro, Pix	Cartão de crédito/débito, Pix

Fonte: Elaboração Própria (2023).

2.4 Análise dos Fornecedores

Quadro 2: Análise dos Fornecedores

Itens	Mercado Livre	PaperBlue	Amazon	Suzano
Produtos	Excelente	Boa	Excelente	Excelente
Preço	Excelente	Ruim	Excelente	Excelente
Localização	Plataforma Virtual	R. Josefa Taveira, 1285 Mangabeira,	Plataforma Virtual	Plataforma Virtual

		João Pessoa - PB, 58055- 000		
Meios de Pagamento	Dinheiro, Cartão de crédito/débito, Pix, Boleto	Dinheiro, Cartão de crédito/débito, Pix, Boleto	Dinheiro, Cartão de crédito/débito, Pix, Boleto	Dinheiro, Cartão de crédito/débito, Pix, Boleto
Atendimento	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Prazo de Entrega	De 2 a 10 dias	No mesmo dia	De 2 a 3 dias	De 1 dia

Fonte: Elaboração Própria (2023).

2.5 Análise Swot

De acordo com Pontes (2019), a partir da matriz SWOT propõe-se que a empresa em estudo adote um planejamento estratégico, pois é crucial para uma boa gestão de um negócio, alinhando com a missão e com os princípios da empresa, procurar evidenciar os preços acessíveis através de propaganda assertiva, em que sejam expostos ao cliente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e os preços acessíveis como diferencial de mercado, adaptação à tecnologia para usar ela ao favor da empresa.

Quadro 3: Análise SWOT

FATORES INTERNOS	FORÇAS	FRAQUEZAS
	Preço atrativo Qualidade e rapidez no atendimento Qualidade dos produtos Entrega a domicílio Produtos personalizados	Falta de mão de obra Marca nova Espaço físico
FATORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Crescimento do mercado para ramo de personalizados para eventos e festas Aumento do portfólio de produtos	Novos Concorrentes Aumento dos preços das matérias-primas.

Fonte: Elaboração Própria (2023).

2.5.1 Forças

- **Preço atrativo:** Por se ter produtos personalizados, seu custo pode variar de acordo com a necessidade de cada cliente. Trabalha-se de acordo com as necessidades de nossos clientes.
- **Qualidade e rapidez no atendimento:** Atendimento personalizado, sempre voltado para a satisfação do cliente e que seu pedido seja entregue o mais rápido possível.
- **Qualidade dos produtos:** Trabalha-se com a busca constante da excelência, utilizando sempre os melhores insumos e processos de fabricação.
- **Entrega a domicílio:** Trabalha-se com entregas, atualmente muitos clientes buscam a comodidade de receber seus produtos sem sair de casa.
- **Produtos personalizados:** Os produtos são personalizados de acordo com os pedidos de cada cliente.

2.5.2 Fraquezas

- **Falta de mão de obra:** Por ser uma pequena empresa, a mesma ainda não apresenta nenhum funcionário, sendo o proprietário responsável por tudo dentro da empresa, colocando assim um limite no número de pedidos.
- **Marca nova:** Mesmo já estando no mercado há algum tempo, a empresa ainda não é muito conhecida no setor em que atua.
- **Espaço físico:** A empresa ainda não possui espaço físico, para atender seus clientes.

2.5.3 Oportunidades

- **Crescimento do mercado para ramo de personalizados para eventos e festas:** Dados levantados pela ABIGRAF- Associação Brasileira da Indústria Gráfica (2022), apontam que o setor gráfico cresceu 7,8% em 2022. A perspectiva é que com a retomada das atividades, a economia volte a girar e esse mercado ganhe ainda mais força.
- **Aumento do portfólio de produtos:** Investir na aquisição de maquinários a fim de aumentar a quantidade de produtos ofertados e posteriormente o número de clientes.

2.5.4 Ameaças

- **Novos concorrentes:** Por ser um mercado em crescimento, tem surgido novos concorrentes a cada dia.
- **Aumento dos preços das matérias primas:** O aumento da inflação tem refletido no preço dos insumos.

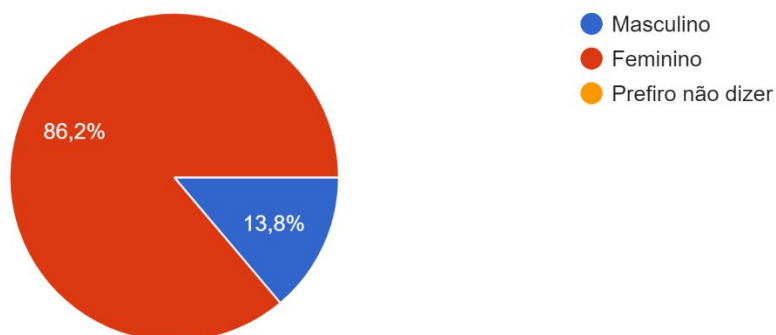
2.6 Pesquisa de Mercado

Com a finalidade de entender e conhecer melhor o potencial público, as suas devidas preferências acerca de assuntos que envolvem a marca, realizaram-se uma pesquisa de mercado quantitativa com 15 questões, por meio de um questionário criado dentro da plataforma Google Forms, divulgado de forma estratégica para consumidores

de produtos gráficos atuais e futuros consumidores da marca, por meio de contatos via WhatsApp e Instagram. Durante o período de coleta de respostas, a pesquisa coletou dados de 65 respondentes, sendo eles 86,2% do gênero feminino como a parcela majoritária, representando 56 pessoas, 13,8% do gênero masculino com 9 respondentes (Gráfico 1). Sendo assim, observamos que a empresa atende um público majoritariamente do sexo feminino, onde a empresa adotará campanhas e anúncios com o intuito de agradar essa parcela da população.

Gráfico 1: Gênero dos Correspondentes

Qual seu gênero?
65 respostas



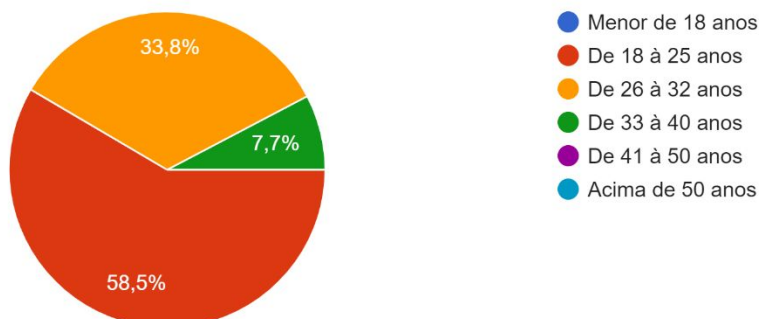
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Com a pesquisa ainda, identificamos que a idade do nosso público-alvo varia entre 18 e 32 anos, em sua grande maioria, representando 93,3% dos mesmos, representados na faixa etária de ‘Adultos Jovens’ são a nossa maior representatividade de público quando a variável é idade, conforme mostra o Gráfico 2. É fato que a partir desse dado estatístico a empresa adotara um atendimento voltado ao público jovem, ofertando assim produtos inovadores, e principalmente campanhas de *marketing* voltadas para o público feminino na faixa etária entre 18 e 32 anos.

Gráfico 2: Faixa Etária dos Respondentes

Faixa etária

65 respostas



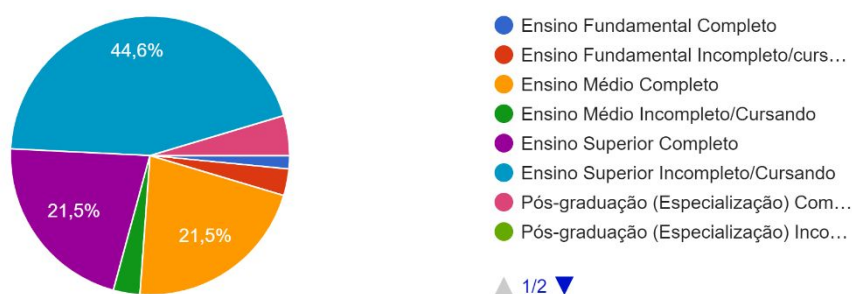
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Analisando o Gráfico 3, juntamente com os dados anteriores, um dos comportamentos observados é que 70,7% dos respondentes estão ou já estiveram em uma universidade de acordo com as respostas para ensino superior, pós-graduação, especialista/mestrado/doutorado.

Gráfico 3: Escolaridade dos Respondentes

Qual sua escolaridade?

65 respostas



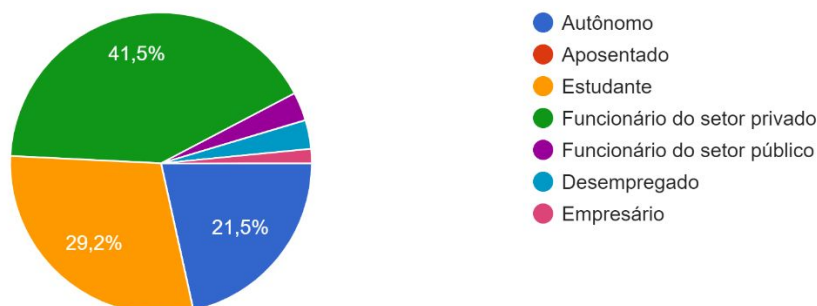
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Dentre os respondentes, a maior parcela, de 70,7% exerce atividades de trabalho e estudo, correlacionando com outros dados do Gráfico 4, também observamos 21,5% trabalham como autônomo.

Gráfico 4: Ocupação dos Respondentes

Principal Ocupação?

65 respostas



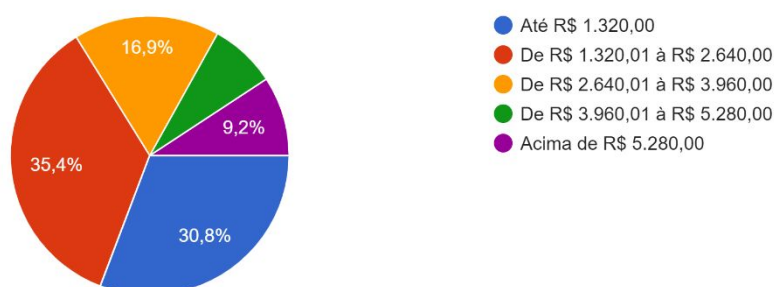
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Tendo em vista os dados acerca do Gráfico 4 e analisando o Gráfico 5, 83,10% possuem uma renda média bruta mensal entre R\$ 1.320,00 e R\$ 3.960,00 reais, por outro lado 16,90% informam que possuem a renda superior a R\$ 3.960,01 tendo assim, um ticket médio dessa maioria mais elevado do que o salário-mínimo no Brasil que segundo dados do governo, houve reajuste no valor do salário-mínimo para R\$ 1.320,00 a partir de 1º de maio de 2023.

Gráfico 5: Renda dos Respondentes

Qual sua Renda?

65 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

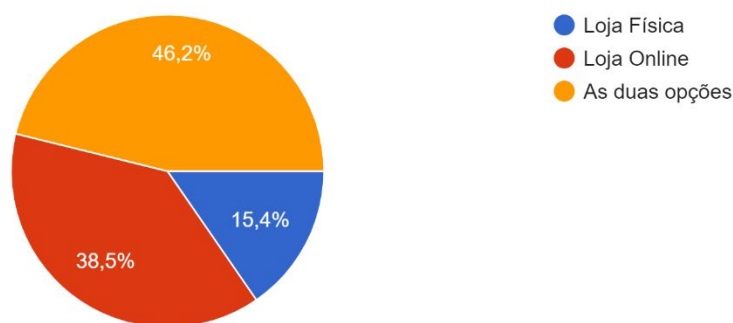
A partir do Gráfico 6 pudemos analisar como se comporta o consumidor e quais suas preferências para o ramo gráfico. Inicialmente observamos que cerca de 46,2%

preferem tanto loja física, quanto loja *online*, por outro lado também observamos que apenas 10 respondentes (15,4%), só utiliza loja física, como mostra o Gráfico 6.

Gráfico 6: Procura de Serviços Online ou Físico

Quando você precisa de serviços gráficos o que você procura?

65 respostas



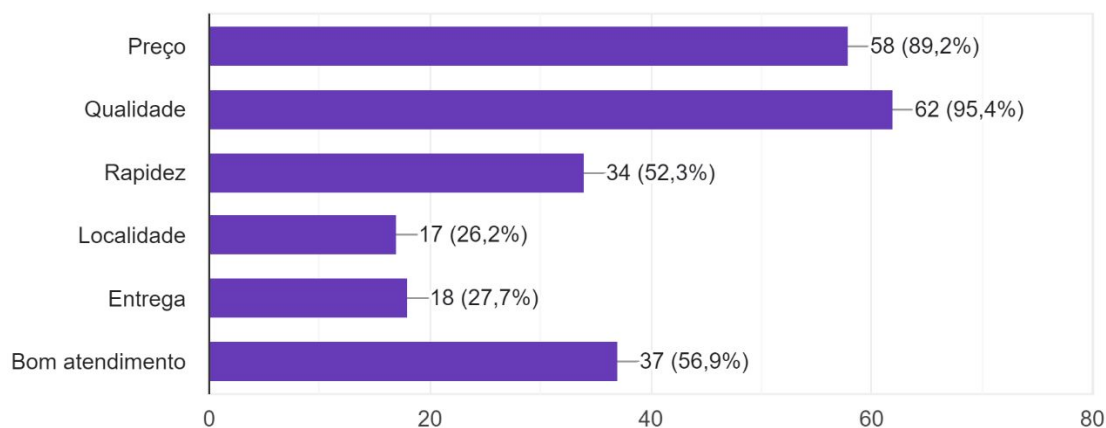
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Para auxiliar nas principais escolhas da marca e que devem ser mais ressaltados pelas estratégias de *marketing* da empresa, podemos observar no Gráfico 7, algumas das principais características que os respondentes afirmaram que procuram quando se refere à gráfica.

Gráfico 7: O que se procura numa gráfica?

Quando você precisa de serviços gráficos, o que você procura? Marque pelo menos Três.

65 respostas



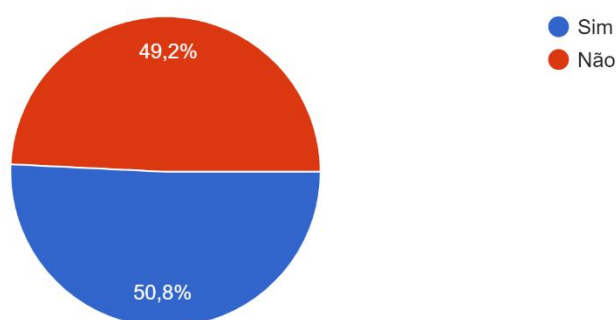
Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Dentre os respondentes, observamos que cerca de 50,8% (32 pessoas), já utilizaram algum serviço da Destaque Impressão e dentro desse percentual cerca de 10 pessoas afirmaram que a palavra que traduz a empresa é qualidade, como podemos observar respectivamente nos gráficos 8 e 9.

Gráfico 8: Clientes da Empresa

Você já utilizou algum serviço da destaque impressões?

65 respostas

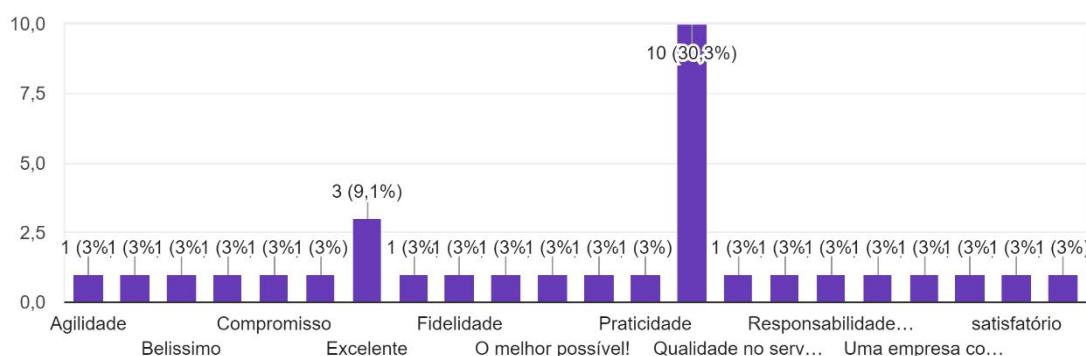


Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Gráfico 9: Uma palavra que traduza a empresa

Digite uma palavra que traduza o serviço prestado pela a empresa para você cliente?

33 respostas

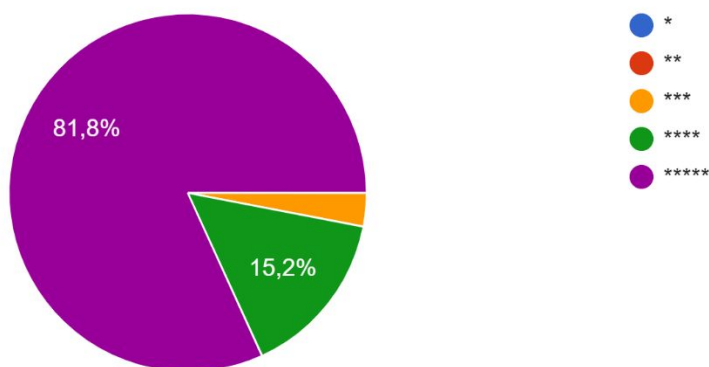


Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Por fim, para analisar os serviços prestados pela empresa, perguntamos quantas

estrelas cliente/consumidor daria para o serviço prestado pela empresa, cerca de 81,8% afirmaram que o serviço prestado pela organização é de 5 estrelas (gráfico 10).

Gráfico 10: Análise dos Serviços Prestados pela Empresa



Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

3 PLANO DE *MARKETING*

3.1 Logomarca

A logomarca da empresa apresenta em sua composição uma escrita com fontes do tipo de manuscrita de aparência delicada e uma cor azul de escolha do proprietário.

Figura 2: Logomarca



Fonte: Elaborada pelo Autor (2022).

3.2 Estratégia de Produto

A Destaque Impressões apresenta em sua maioria produtos personalizados por seus clientes. Desta forma dispõe de uma variedade de produtos:

- Adesivos
- Cartões de Visita
- Impressões em Geral
- Topos de Bolo
- Personalizados de Luxo
- Etiquetas

É importante mencionar que esses são alguns dos produtos ofertados pela empresa, porém está sempre disposta a atender todos os pedidos dos clientes da melhor forma possível.

3.3 Estratégia de Preço

Por se tratar de uma empresa majoritariamente de produtos personalizados não podemos precificar de forma fixa todos os nossos produtos, por depender de algumas variáveis.

Portanto, para auxiliar na elaboração de uma precificação justa, balanceada e saudável para a saúde financeira da Destaque Impressões, focada não apenas no preço da concorrência, mas cobrindo os custos de produção e distribuição, os encargos e ainda proporcionando lucro, a metodologia utilizada será o '*Markup*', que é um índice multiplicador que é aplicado sobre o custo de um produto ou de um serviço para que se forme o preço de venda, baseado na ideia de preço margem, adicionando ao custo unitário do bem uma margem de lucro.

3.4 Estratégias Promocionais

As estratégias promocionais estarão focadas no *marketing online*, utilizando ferramentas como *reels* e *stories* do *Instagram* pelo motivo de apresentar uma alta

tendência de divulgação no cenário atual, tendo em vista o grande engajamento considerável dos perfis com maior movimentação. Algumas das nossas estratégias serão:

- Escolher algum produto para ser realizados promoções semanais;
- Criar kits promocionais com vários produtos para atrair o cliente;
- Criar cupons de desconto nas plataformas em que a empresa trabalha como *Instagram* e *Shoppe*.

3.5 Estrutura De Comercialização

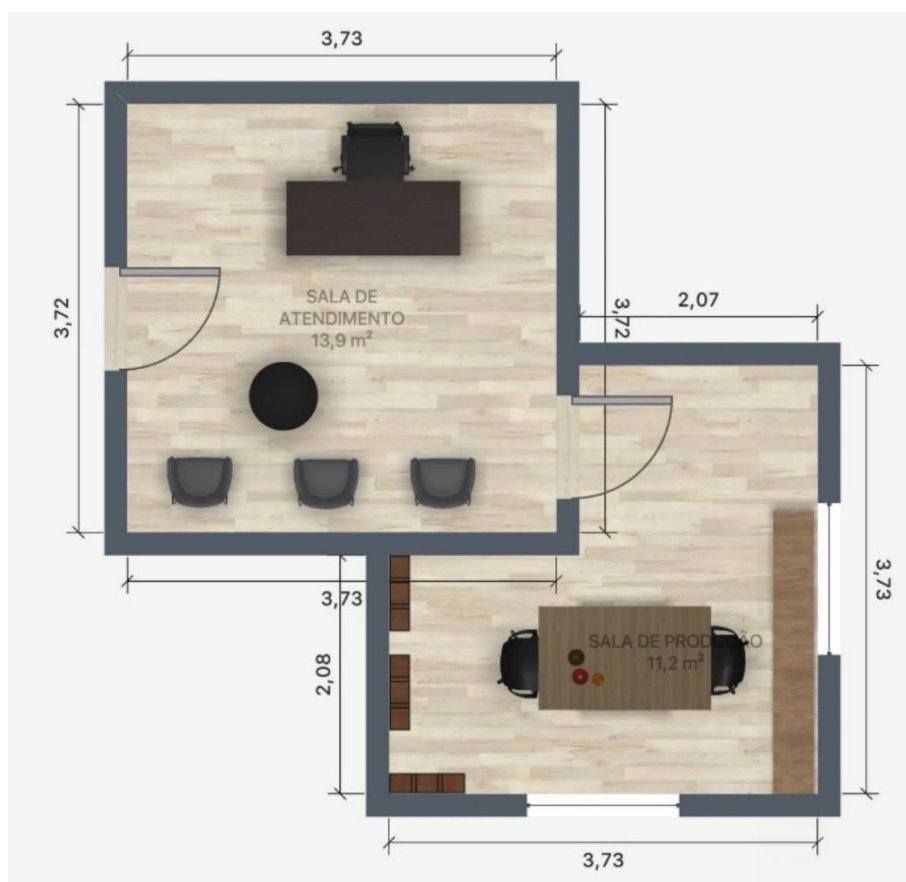
A empresa comercializa seus produtos majoritariamente em loja online em três plataformas de vendas: *Shoppe*, *Whatsapp* e *Instagram*. No futuro levará em consideração a construção de um ponto comercial Físico.

4 PLANO OPERACIONAL

Para esta seção que descreve o plano operacional, serão expostas as principais partes do arranjo físico da organização, a capacidade produtiva, os principais processos para o funcionamento, necessidade de pessoal, e a estrutura organizacional e tudo o que operacional a empresa.

4.1 Arranjo Físico

Figura 3: Arranjo Físico



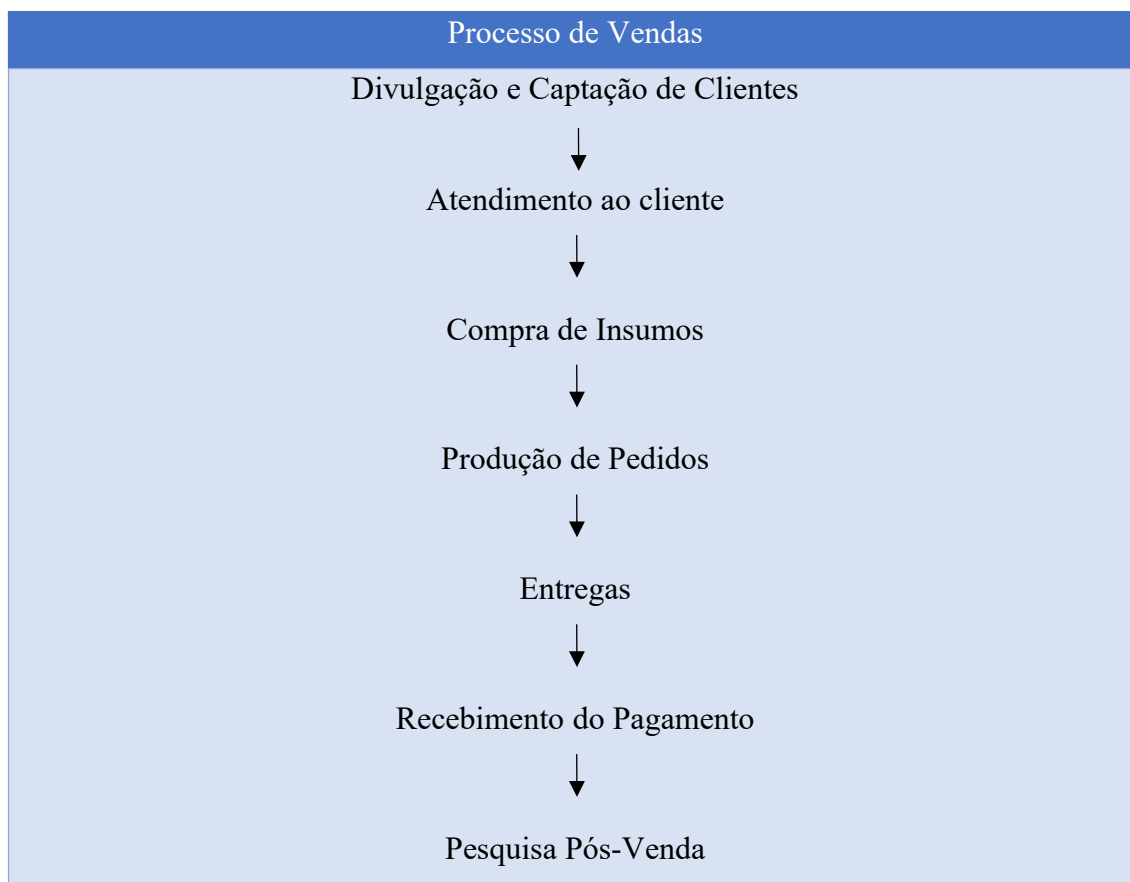
Fonte: Elaborado pelo Autor (2022).

4.2 Capacidade Produtiva

A capacidade produtiva da Destaque Impressões será muito ‘moldável’ conforme a necessidade do público, pois, por ter alguns períodos do ano com maior demanda, definimos um prazo máximo de confecção de até uma semana para entregas de curta escala e até um mês para grandes pedidos.

4.3 Processos Operacionais

Para o funcionamento da organização, define-se alguns processos operacionais essenciais à vitalidade da Destaque impressões.

Quadro 4: Mapeamento de Vendas

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

4.4 Necessidade De Pessoal

Atualmente a Destaque Impressões conta apenas com o proprietário da empresa. Pensando no crescimento da organização contrataremos 1 funcionários:

Cargo	Quant.	Qualificação
Atendente	1	Experiência com atendimento ao cliente

5 PLANO FINANCEIRO

Dentro do plano financeiro, discorre-se sobre todos os recursos necessários para a implementação de tudo o que foi planejado para a empresa, com a finalidade de gerar e aumentar os lucros e elaborar a viabilidade financeira da Destaque Impressões.

5.1 Investimentos Fixos

Para a elaboração dos investimentos fixos, precisa-se elencar quais os principais elementos e bens necessários para o funcionamento da empresa, apresentando os itens fixos, como máquinas, eletrônicos, móveis, equipamentos no geral, entre outros que compõem este investimento.

Tabela 2: Investimentos Fixos

Nº	Descrição	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	Notebook	2	R\$ 1.709,10	R\$ 3.418,20
2	Escrivaninha	1	R\$ 136,70	R\$ 136,70
3	Mesa	1	R\$ 189,00	R\$ 189,00
4	Estantes	3	R\$ 349,00	R\$ 1.047,00
5	Cadeiras	3	R\$ 78,90	R\$ 236,70
6	Cadeiras Rotativas	3	R\$ 170,90	R\$ 512,70
Total :		13		R\$ 5.540,30

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

5.2 Capital De Giro

O capital de giro da Destaque Impressões resume-se em todos os recursos financeiros que são necessários para manter a operação funcionando regularmente, ou seja, é a parte do investimento total que fica apenas na reserva para o pagamento de custos e despesas ao longo do tempo, mantendo a saúde financeira.

5.2.1 Estoque Inicial

Analizamos e conferimos quais são os itens iniciais que estarão no estoque da Destaque Impressões, para 1 mês de funcionamento contendo as informações básicas de estoque como: quantidade, valor unitário e a correlação entre os dois, o valor total.

Tabela 3: Estoque Mínimo

Nº	Descrição	Quant.	Custo Unitário	Valor Total
1	Pct Papel sulfite	10	R\$ 22,13	R\$ 221,30
2	Pct Papel Adesivo	4	R\$ 25,05	R\$ 100,20
3	Pct Papel Cartão	2	R\$ 45,90	R\$ 91,80
4	Pct Papel Colorido Diverso	2	R\$ 53,01	R\$ 106,02
5	Palitos Transparentes	5	R\$ 7,90	R\$ 39,50
6	Sacola Kraft	15	R\$ 3,00	R\$ 45,00
7	Pct Papel Fotográfico	4	R\$ 31,89	R\$ 127,56
8	Pct Papel Kraft	4	R\$ 30,00	R\$ 120,00
9	Fita Banana	4	R\$ 15,00	R\$ 60,00
10	Cola Siliconada	2	R\$ 29,99	R\$ 59,98
11	Cola Branca	1	R\$ 12,90	R\$ 12,90
Total:				R\$ 984,26

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

5.2.2 Caixa Mínimo

O caixa mínimo é a parcela do valor em dinheiro que a Destaque Impressões necessita disponibilizar para cobrir o custeio até que as contas a receber de clientes entrem diretamente no caixa. Ou seja, quanto de reservas de dinheiro é necessário para pagar as despesas até receber o retorno financeiro dos consumidores da marca.

Contas a receber:

Tabela 4: Prazo Médio de Recebimento de Vendas

Prazo médio de vendas	(%)	Nº de dias	Média ponderada em dias
À vista	60	0	0
A prazo	40	30	12
Prazo Médio Total			12 dias

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

Fornecedores:

Tabela 5: Prazo Médio de Compras

Prazo médio de vendas	(%)	Nº de dias	Média ponderada em dias
À vista	20	0	0
A prazo	80	30	24
Prazo Médio Total			24 dias

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

Estoque:

Quadro 5: Necessidade Média de Estoques

Dias	
Necessidade média de estoques	9

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

Tabela 6: Necessidade líquida de Capital de Giro

Recursos da empresa fora do caixa	Dias
1. Contas a Receber – prazo médio de vendas	12
2. Estoques – necessidade média de estoques	9
Subtotal 1 = (item 1 + 2)	21
Recursos de terceiros no caixa da empresa	
3. Fornecedores – prazo médio de compras	24
Subtotal 2	24
Necessidade Líquida de Capital de Giro em dias (Subtotal 1 – Subtotal 2)	3 dias

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

A necessidade líquida de capital de giro é de 3 dias, isso significa que a empresa precisa durante esse período de caixa para cobrir seus gastos e financiar clientes. Assim, é possível realizar a projeção do caixa mínimo, que contará com os valores do custo fixo, variável e total da empresa, bem como a quantidade de dias da necessidade líquida

de capital de giro.

Tabela 7: Caixa Mínimo

Custo Fixo Mensal	R\$ 3.126,50
Custo Variável Mensal	R\$ 579,50
Custo Total da Empresa	R\$ 3.706,00
Custo Total Diário	R\$ 123,54
Necessidade Líquida de Capital de Giro	3 dias
Caixa Mínimo	R\$ 370,62

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

Para a determinação do capital de giro somou-se o valor do estoque inicial com o do caixa mínimo, como pode ser visto na Tabela a seguir:

Tabela 8: Capital de Giro

Descrição	Valor
A = Estoque inicial	R\$ 984,26
B = Caixa mínimo	R\$ 370,62
Total do Capital de Giro = A + B	R\$ 1.354,88

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.3 Investimentos Pré-Operacionais

Dentro deste tópico discorre-se quais serão os gastos realizados antes de iniciar o processo operacional da empresa, ou seja, antes mesmo de iniciar as atividades comerciais, contendo despesas com autenticação judicial da empresa, *marketing* de divulgação e estratégias iniciais, adaptação física do local e treinamentos, conforme a tabela abaixo:

Tabela 2: Investimentos pré-operacionais

Descrição	Valor (R\$)
-----------	-------------

Aquisição de espaço Físico	R\$ 500,00
Adesão a Certificado Digital	R\$189,90
Adesão a Software de Designer	R\$ 289,90
TOTAL	R\$ 979,80

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

5.4 Investimento Total

Tabela 10: Investimento Total

Descrição	(%)	Valor (R\$)
Investimentos fixos	38,45%	R\$ 5.540,30
Capital de giro	60,05%	R\$ 1.354,88
Investimentos Pré-operacionais	1,50%	R\$ 979,80
TOTAL	100%	R\$ 7.874,98

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

5.5 Estimativa de Faturamento Mensal da Empresa

Tabela 11: Estimativa de faturamento mensal da empresa

Nº	Descrição	Quant.	Custo Unitário	Valor Total
1	Papel sulfite	5000	R\$ 1,00	R\$ 5.000,00
2	Papel Adesivo	150	R\$ 5,00	R\$ 750,00
3	Papel Cartão	250	R\$ 2,50	R\$ 625,00
4	Papel Colorido Diverso	100	R\$ 4,00	R\$ 400,00
5	Palitos Transparentes	200	R\$ 0,30	R\$ 60,00
6	Sacola Kraft	15	R\$ 5,00	R\$ 75,00
7	Papel Fotográfico	300	R\$ 2,50	R\$ 750,00
8	Papel Kraft	100	R\$ 3,00	R\$ 300,00
9	Fita Banana	100	R\$ 1,20	R\$ 120,00
10	Cola Siliconada	10	R\$ 9,99	R\$ 99,99
11	Cola Branca	10	R\$ 2,50	R\$ 25,00
Total:				R\$ 8.204,99

--	--

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.6 Custos de Comercialização

Tabela 12: Custos de Comercialização

Descrição	(%)	Faturamento	Custo Total
1. Impostos			
SIMPLES	4	R\$ 8.204,99	R\$ 328,20
Subtotal 1			R\$ 328,20
2. Gastos com vendas			
Taxa de Administração de Cartão de Crédito	5	R\$ 8.204,99	R\$ 410,25
Subtotal 2			
TOTAL (subtotal 1 + subtotal 2)			R\$ 738,45

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.7 Custos de Mão-de -Obra

Tabela 13: Custos de Mão de Obra

Função	Qtde	Salário	Encargos (%)	Salário total
Atendente	1	R\$ 1.320,00	8%	R\$ 1.425,60
TOTAL	2			R\$ 1.425,60

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.8 Custos de Depreciação

A depreciação ou desvalorização é o custo ou a despesa ao longo do tempo que a Destaque Impressões terá devida a obsolescência (natural ou de desgaste com o uso na produção) dos ativos imobilizados, quando as máquinas, móveis, imóveis, materiais ou instalações, portanto criamos o Quadro 19 que expressa tal cálculo.

Tabela 14: Custos de Depreciação

Descrição	Valor	Vida útil	Depreciação mensal	Depreciação anual
Móveis e utensílios	R\$ 2.122,10	10 anos	R\$ 17,68	R\$ 212,21
Máquinas e equipamentos	R\$ 3.418,20	20 anos	R\$ 56,97	R\$ 683,64
TOTAL			R\$ 74,65	R\$ 895,80

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.9 Custos Mensais

5.9.1 Custos Fixos

Tabela 15: Custos Fixos operacionais

Item	Descrição	Valor (R\$)
1	Aluguel	R\$ 500,00
2	Internet	R\$ 105,90
3	Salários + encargos	R\$ 1.425,60
4	Material de limpeza	R\$ 50,00
5	Contador	R\$ 1.045,00
TOTAL		R\$ 3.126,50

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.9.2 Custos Variáveis

Tabela 16: Custos variáveis operacionais

Item	Descrição	Valor (R\$)
1	Sacolas/Embalagens	R\$ 100,00
2	Energia elétrica	R\$ 150,00
3	Água	R\$ 79,50

4	Impostos, encargos, documentos	R\$ 100,00
5	Manutenção de equipamentos	R\$ 150,00
TOTAL		R\$ 579,50

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.10 Custo de Mercadoria Vendida

Tabela 17: Custos de mercadoria vendida

Nº	Descrição	Quant.	Custo Unitário	Valor Total
1	Papel sulfite	5000	R\$ 0,05	R\$ 250,00
2	Papel Adesivo	150	R\$ 0,50	R\$ 75,00
3	Papel Cartão	250	R\$ 0,37	R\$ 92,50
4	Papel Colorido Diverso	100	R\$1,07	R\$ 107,00
5	Palitos Transparentes	200	R\$ 0,16	R\$ 30,00
6	Sacola Kraft	15	R\$ 3,00	R\$ 45,00
7	Papel Fotográfico	300	R\$ 0,32	R\$ 96,00
8	Papel Kraft	100	R\$ 0,60	R\$ 60,00
9	Fita Banana	100	R\$ 0,60	R\$ 60,00
10	Cola Siliconada	10	R\$ 6,00	R\$ 60,00
11	Cola Branca	10	R\$ 1,29	R\$ 12,90
Total:				R\$ 888,40

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

5.11 DRE - Demonstrativo do Resultado do Exercício

Tabela 18: DRE - Demonstrativos do Resultado do Exercício

Descrição	Valor mensal (R\$)	Valor anual (R\$)
1. RECEITA COM VENDAS (=)	R\$ 8.204,09	R\$ 98.449,08
Custo variável total (-)		
Custo da mercadoria vendida (+)	R\$ 888,40	R\$ 10.660,80
Custo de comercialização	R\$ 738,45	R\$ 8.861,40
2. CUSTO VARIÁVEL TOTAL (=)	R\$ 1.626,85	R\$ 19.522,20

3. LUCRO OPERACIONAL (1-2)	R\$ 6.577,24	R\$ 78.926,88
4. CUSTOS FIXOS TOTAIS (-)	R\$ 3.126,50	R\$ 37.518,00
5. LUCRO LÍQUIDO (3-4)	R\$ 3.450,74	R\$ 41.408,88

Fonte: Elaborada pelo Autor (2023).

6 Indicadores de Viabilidade

Para auxiliar na decisão a cerca da viabilidade da empresa Destaque Impressões, os indicadores deste tópico permitem a avaliação do ponto de vista técnico financeiro tendo em vista todos os dados anteriormente apresentados durante este plano de negócios.

7.1 Prazo de Retorno de Investimento

Com a finalidade de saber o tempo necessário de recuperação do capital financeiro investido na Destaque Impressão, o indicador de Prazo de Retorno Investido (PRI) é calculado da seguinte forma:

$$PRI = \frac{\text{investimento total}}{\text{Lucro líquido}} = \frac{7.874,98}{3.450,74} = 2,28 \approx 3 \text{ meses}$$

Portanto, pode-se afirmar que após 3 meses de operações, haverá recuperação do ~~val~~ investido na forma de lucro líquido.

6.2 Ponto De Equilíbrio (PE)

Este indicador informa qual o valor que a Destaque Impressões necessita de faturamento para sanar os custos com a operação. Este cálculo inicia-se com o Valor do Índice de Margem de Contribuição (IMC), representada pela fórmula:

$$IMC = \frac{\text{Receita Total} - \text{Custo Variável}}{\text{Receita Total}} = \frac{98.448,08 - 19.522,20}{98.448,08} = 0,80$$

Após a obtenção do Índice de Margem de Contribuição acima, calcula-se o Ponto de Equilíbrio (PE) conforme fórmula:

$$PE = \frac{\text{Custo Fíxo}}{IMC} = \frac{3.126,50}{0,80} = 3.908,12$$

Diante dos resultados acima, a empresa precisa de uma receita mínima mensal de R\$ 3.908,12 para que não haja nenhum prejuízo.

6.3 Lucratividade

O indicador referido relaciona-se ao fator da competitividade que a Destaque Impressões terá e com isso mediremos o lucro que a empresa irá ofertar, baseado no seguinte cálculo:

$$L = \frac{\text{Lucro Líquido} * 100}{\text{Receita Total}} = \frac{41.048,88 * 100}{98.459,88} = 41,69 \% a.a.$$

De acordo com os dados apresentados no cálculo acima, após o pagamento dos custos e despesas, dispõe-se R\$ 41.048,88 anualmente remanescente na forma de lucro, valor este, que indica uma lucratividade de 41,69% ao ano.

6.4 RENTABILIDADE

Para entender o retorno do capital investido pelos sócios, o indicador de rentabilidade indica esta atratividade do negócio, extraído da divisão do lucro líquido pelo investimento total, conforme apresentado no seguinte cálculo:

$$RENTABILIDADE = \frac{\text{Lucro Líquido} * 100}{\text{Investimento total}} = \frac{41.048,88 * 100}{7.874,98} = 521,25 \% a.a.$$

7 CONTRUÇÃO DE CENÁRIOS

7.1 Cenário Otimista

Nesta projeção do cenário otimista, visamos um ambiente favorável na Destaque Impressões, onde as metas são ultrapassadas em aproximadamente 10%.

Tabela 19: Cenário otimista

Cenário otimista	
RECEITA	R\$ 108.292,88
GASTOS	R\$ 62.744,22
LUCRO LÍQUIDO	R\$ 45.548,66
PONTO DE EQUILÍBRIO	R\$ 51.587,25
LUCRATIVIDADE	42,06 % a.a.
RENTABILIDADE	578,40% a.a.
PRI	0,27 anos ou aproximadamente 3 meses

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

7.2 Cenário Pessimista

Para a simulação de um cenário não ideal, com uma previsão de vendas em baixa escala para o início da empresa, consideramos aproximadamente 15% a menos do planejado, diminuindo assim proporcionalmente o valor dos custos de produção.

Tabela 20: Cenário Pessimista

Cenário Pessimista	
RECEITA	R\$ 83.681,72
GASTOS	R\$ 49.402,17
LUCRO LÍQUIDO	R\$ 35.197,59
PONTO DE EQUILÍBRIO	R\$ 46.897,50
LUCRATIVIDADE	42,06 % a.a.
RENTABILIDADE	446,95 % a.a.
PRI	0,27 anos ou aproximadamente 3 meses

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023).

8 Decisão Gerencial

Após análise dos cenários provável, otimista e pessimista, indicadores,

estratégias e as execuções dos planos, o tópico de decisão gerencial une as informações para a escolha da inicialização da empresa Destaque Impressões.

Devido ao fato da organização ter sua marca consolidada no mercado desde o ano de 2020, e diretamente ligada com o crescimento constante da procura de artigos personalizados diante dos indicadores financeiros seguindo o planejado pela empresa, principalmente pelo alto índice de rentabilidade e o Retorno do Investimento em 3 meses, tendo em vista a projeção de expansão da empresa no ano de 2024, conclui-se que esse plano se torna viável para a organização após fazer toda a análise de diversos fatores e de vários cenários.

REFERÊNCIAS

ABIGRAF NACIONAL - **Números da Indústria Gráfica Brasileira:** dados econômicos - Disponível em: <http://www.abigraf-nacional-divulga-dados-economicosda-industria-grafica>. Acesso em: 22 de agosto, 2023.

PONTES, Kaio Deyvid Souza. **Análise swot:** uma contribuição para a gestão de uma microempresa familiar revendedora do ramo alimentício do agreste paraibano. Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis. João Pessoa, 2019.

SEBRAE. **Como elaborar um plano de negócios.** Brasília: Sebrae, 2013.

SEBRAE. **Como o marketing pode ajudar minha empresa.** SEBRAE. 2019. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pr/artigos/como-o-marketing-podeajudarminhaempresa,b027cd18a819d610VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=O%20marketing%20trabalha%20com%20o,a%20oferta%20de%20uma%20empresa.&text=O%20servi%C3%A7o%20tamb%C3%A9m%20abrange%20o,e%20tamb%C3%A9m%20atrair%20novos%20clientes> . Acesso em: 14 jul de 2023.

APÊNDICE A

Questionário aplicado para elaboração da Análise SWOT	
Nº	PERGUNTAS
1º	Quais são os pontos fortes que você considera na sua organização?
2º	O que você (gestor) considera como oportunidades de melhorias para a organização?
3º	Quais são os pontos que você considera como fraqueza na sua organização?
4º	Quais as ameaças que você percebe correr em sua organização?

APÊNDICE B

Questionário aplicado para coleta de dados da Pesquisa de Mercado	
Nº	PERGUNTAS
1	Qual o seu gênero?
2	Qual sua faixa etária?
3	Qual sua escolaridade?
4	Qual sua principal ocupação?
5	Qual sua renda mensal?
6	Quando você precisa de serviços gráficos o que você procura?
7	Quais características você procura numa gráfica?
8	Você já utilizou algum serviço gráfico?
9	Quais produtos ou serviços você gostaria de encontrar numa gráfica?
10	O quê o nome Destaque Impressões desperta em você?
11	Você já utilizou algum serviço da Destaque Impressões?
12	Digite uma palavra que traduza o serviço prestado a empresa para você cliente?
13	Quais serviços você já utilizou da empresa?
14	Avalie o Serviço prestado pela empresa?

