

# PROJETO EUCOLETO!

## PLANO OPERACIONAL

**11/11/2025**

### **Equipe do Projeto**

Julia Lourencini Oliveira (Gerente)

Ana Carolina Tanno de Sampaio (Consultora)

Matheus Freitas Felix (Consultor)

Wesley Felipe do Nascimento Silva (Consultor)

---

# Sumário

<b>15. 5W2H.....</b>	<b>18</b>
15.1 WHAT (O QUE SERÁ FEITO?).....	19
15.2 WHY (POR QUE SERÁ FEITO?).....	19
15.3 WHERE (ONDE SERÁ FEITO?).....	19
15.4 WHEN (QUANDO SERÁ FEITO?).....	19
15.5 WHO (POR QUEM SERÁ FEITO?).....	19
15.6 HOW (COMO SERÁ FEITO?).....	20
15.7 HOW MUCH (QUANTO CUSTARÁ?).....	20
<b>16. ESTRUTURA DE CUSTOS.....</b>	<b>.....</b>
<b>17. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>21</b>
17.1 QUADRO ORGANIZACIONAL.....	22
<b>18. ESTRUTURA DE PROCESSOS.....</b>	<b>23</b>
18.2 FLUXOGRAMA.....	23
<b>19. SOFTWARES ÚTEIS.....</b>	<b>.....</b>
<b>20. RELACIONAMENTO COM CLIENTE.....</b>	<b>.....</b>
<b>21. SEGURANÇA DA MERCADORIA.....</b>	<b>.....</b>

# PLANO OPERACIONAL

## 15. 5W2H

O método 5W2H é uma metodologia utilizada para planejar e estruturar de maneira eficaz as atividades empresariais, fornecendo diretrizes claras e assertivas por meio de um plano de ação. Essa ferramenta permite uma visualização clara, concisa e objetiva das partes do planejamento empresarial, analisando diferentes pilares de suas ações e auxiliando a guiar iniciativas rotineiras, como na compra de equipamentos e nas importantes decisões de grande escala.

Por meio da resposta a sete perguntas ("What?", "Why?", "Where?", "When?", "Who?", "How?" e "How much?"), é possível coletar informações detalhadas sobre as tarefas, os responsáveis, os prazos, os recursos necessários e os custos envolvidos em um projeto ou plano de ação. Sem dúvida, a metodologia 5W2H ajuda a garantir que todas as informações relevantes sejam consideradas na elaboração de um plano de negócios e ajuda a garantir a execução bem-sucedida do projeto, além de permitir atualizações ao longo dos anos, adicionando novas metas a serem cumpridas.

### 15.1 WHAT (O QUE SERÁ FEITO?)

Neste tópico será definido a finalidade do projeto e seu objetivo geral, a fim de definir estratégias de estruturação da empresa e abordagem no mercado. Desse modo, será estruturado o objetivo final da empresa que irá guiar o funcionamento do negócio e seu planejamento estratégico.

A empresa “**EuColeta!**”, voltada à prestação de serviços e intermediação na no ramo logístico, tem a finalidade de se apresentar como uma solução para contratemplos cotidianos, permitindo que seus clientes tenham maior facilidade para devolução de produtos e que *e-commerces* contratem este serviço para eventuais



necessidades de logística reversa. Dessa forma, verifica-se a necessidade da elaboração de uma plataforma (aplicativo) que viabilize a execução das atividades condizentes com o empreendimento, permitindo que a população dentro do raio de ação da **“EuColeta!”** usufrua de suas funcionalidades.

## 15.2 WHY (POR QUE SERÁ FEITO?)

A pergunta-chave Why (Por que?) diz respeito às motivações de começar essa atividade, analisando a importância e o impacto que apresenta. No caso da **“EuColeta!”**, o projeto foi pensado para ofertar comodidade a seus clientes. Neste caso, verifica-se que a empresa busca se apresentar como um diferencial em meio ao mercado, por oferecer um serviço rápido com valores inferiores aos seus concorrentes.

Além de elementos relacionados às motivações dos serviços oferecidos, existe também uma face do negócio relacionada às motivações do proprietário. Observa-se que este, com uma trajetória de 25 anos no setor de logística, encontrou no empreendedorismo a possibilidade de sonhar e, ao mesmo tempo, oferecer um serviço estratégico em um espaço onde o comércio digital cresce continuamente.

## 15.3 WHERE (ONDE SERÁ FEITO?)

Esta pergunta-chave contempla justamente a localização do empreendimento, englobando os espaços físicos que serão utilizados. A empresa em questão possui um cronograma de expansão estrategicamente definido.

Inicialmente, a **“EuColeta!”** oferecerá seus serviços apenas em alguns bairros do Rio de Janeiro. Após o período inicial de dois meses, a empresa ampliará seu raio de atuação para a totalidade das Zonas Sul, Sudoeste e Centro do Rio de Janeiro. Tendo passado 120 dias desde o início da atividade da empresa, esta passará a atuar também na Zona Norte do município. Enfim, verifica-se, para o segundo ano de atividade, a possibilidade de expansão para o município de São



Paulo. A partir disso, visa-se respeitar o crescimento orgânico do negócio, expandindo para regiões onde a demanda o torne viável.

## 15.4 WHEN (QUANDO SERÁ FEITO?)

Esta pergunta diz respeito ao período em que as atividades terão início, podendo ser desde uma data específica ou o fim de uma etapa importante do projeto.

Para a “**EuColeta!**”, entende-se que a estruturação das atividades essenciais para o início do funcionamento efetivo da empresa ocorra logo após a entrega do Relatório Final do Plano de Negócios.

## 15.5 WHO (POR QUEM SERÁ FEITO?)

Nesta parte serão analisados os responsáveis por certas etapas do funcionamento da empresa. Vale ressaltar que na etapa denominada “quadro organizacional”, haverá um esquema, separado por tópicos, das áreas da empresa e em seguida quem se responsabilizará por ela.

Sendo assim, entende-se que a figura central da organização e definição de estratégias da “**EuColeta!**” está apoiada em seu proprietário. Não obstante, este será responsável por direcionar estrategicamente os rumos da empresa, deixando a funções operacionais a equipes terceirizadas de produção e manutenção do Software e, em especial, atribuindo aos colaboradores vinculados à plataforma (coletores) o papel de garantir a funcionalidade efetiva do empreendimento, fundado na prestação de serviços logísticos.

## 15.6 HOW (COMO SERÁ FEITO?)

Este tópico tem como objetivo descrever as etapas base para a empresa se inserir no mercado. Primeiramente, entende-se a necessidade de concluir o desenvolvimento do aplicativo da “**EuColeta!**”, pois, tendo esta etapa encaminhada,



verifica-se a possibilidade da construção de uma campanha de marketing para impulsionar o negócio. Dessa forma, nota-se que as primeiras etapas do “Como será feito?” estão associadas à inserção da empresa no mercado.

Tendo em vista que a “**EuColeta!**” se apresenta como um aplicativo intermediador no ramo logístico, conectando aquele que demanda o serviço com a possibilidade de uma solução rápida, nota-se que a atuação em si do empreendimento está muito associada à fluidez e à qualidade do aplicativo que a comporta. Assim, é necessário a adesão do público que contrate o serviço e também a conexão com o aparato logístico pré-existente, garantindo a funcionalidade e velocidade do serviço prestado.

## 15.7 HOW MUCH (QUANTO CUSTARÁ?)

O “How Much” diz respeito ao investimento necessário para colocar o empreendimento em funcionamento, levando em consideração seus custos e despesas até sua ativação. É importante ressaltar que o valor obtido é uma estimativa, pois existem variáveis que podem alterar o orçamento final, como o grau de complexidade do aplicativo da “**EuColeta!**” e investidas estratégicas de marketing pré-operacional, sendo estas passíveis de alterações de preço.

Assim, é possível afirmar que a abertura do empreendimento custará em torno de R\$992.432,99. Este valor abrange desde o desenvolvimento da plataforma “**EuColeta!**”, elaboração do site, investida inicial de marketing e investimento em capital de giro.

## 16. ESTRUTURA DE CUSTOS

Nesse tópico, será abordada a estrutura de custos do empreendimento. Ou seja, serão identificados os custos fixos e variáveis necessários para o funcionamento do negócio, bem como as despesas que influenciam diretamente sua sustentabilidade financeira.



## 16.1 Custos de Desenvolvimento

O desenvolvimento do aplicativo e da plataforma web da **EuColeta!** Representa uma das etapas mais estratégicas do investimento inicial, pois constitui o núcleo operacional e de experiência do usuário do negócio, garantindo funcionalidade, escalabilidade e competitividade frente aos principais players do setor.

A criação do aplicativo para Android, iOS (sistema operacional da Apple) e da plataforma web compreende o design UX/UI (Experiência do Usuário e Interface do Usuário), responsável pela definição dos fluxos de navegação, interfaces e experiência do usuário, o desenvolvimento front-end mobile (parte visual e interativa do aplicativo), que pode ser feito por tecnologias nativas ou híbridas (como React Native ou Flutter, que reduzem custos e tempo de coleta), além da programação do back-end (parte interna do sistema, responsável pelo processamento e armazenamento de dados) e das APIs (conjuntos de rotinas que permitem a comunicação entre o aplicativo e o servidor). Inclui-se ainda o painel administrativo web, fundamental para controle interno das coletas, usuários e motoristas, bem como a publicação nas lojas oficiais (Google Play e App Store), que requer pagamento de taxas anuais e validação técnica.

De acordo com empresas especializadas como Goappy, GalaxiaHub, Elevcode e NSWEB, o desenvolvimento de um aplicativo de porte intermediário, com painel administrativo e integrações de pagamento, costuma variar entre R\$ 50.000 e R\$ 150.000 no mercado brasileiro. No entanto, considerando o nível de personalização, escalabilidade e segurança exigidos pela operação, a **EuColeta!** investiu aproximadamente R\$ 300.000 no desenvolvimento completo do seu ecossistema digital — incluindo o aplicativo, o sistema web e as integrações com APIs externas. Esse investimento garante uma plataforma robusta, de alto desempenho e preparada para expansão em diferentes regiões do país.



Além disso, há os custos de licenciamento de APIs, componentes indispensáveis para o funcionamento em tempo real do sistema. Entre os principais estão as APIs de geolocalização e mapeamento, responsáveis pelo rastreamento de coletas, cálculo de rotas e exibição da posição do motorista, e as APIs de notificações push, que comunicam atualizações instantâneas a clientes e motoristas sobre o status das coletas e entregas.

Esses serviços são oferecidos por empresas nacionais e internacionais e funcionam com base em volume de requisições. Por exemplo, o serviço brasileiro Localize disponibiliza planos entre R\$ 79 e R\$ 899 por mês, dependendo da quantidade de requisições (de 10 mil a 200 mil mensais). Já soluções de notificações como o SendPulse têm planos pagos a partir de US\$ 19,20/mês (cerca de R\$ 100) para até 30.000 assinantes. Tais integrações são essenciais para garantir a experiência fluida que diferencia a **EuColeta!** de outras plataformas, evitando falhas de comunicação e otimizando o tempo operacional.

Outro ponto crucial é a integração com gateways de pagamento, que assegura a viabilidade financeira do serviço. Essa etapa envolve conectar o sistema a provedores de pagamento que suportem PIX, cartões de crédito e débito, estornos automáticos e relatórios financeiros. O custo de integração geralmente já está incluso no orçamento de desenvolvimento do aplicativo, mas as taxas de transação variam conforme o meio de pagamento: entre 2% e 5% por operação em cartões, enquanto o PIX tende a ser gratuito ou com custo simbólico, dependendo do provedor. Essa integração é indispensável para oferecer um sistema de pagamento seguro, transparente e compatível com o comportamento digital dos consumidores brasileiros.

Ademais, deve-se considerar os custos de testes, atualizações e manutenção técnica contínua, que asseguram a estabilidade e segurança do software após o lançamento. Essa fase inclui testes funcionais e de desempenho, correções de bugs, melhorias incrementais e atualizações para compatibilidade



com novas versões de sistemas operacionais e bibliotecas. De acordo com NSWEB e GalaxiaHub, a manutenção anual equivale a aproximadamente 15% a 20% do investimento inicial em desenvolvimento, o que, no caso de um aplicativo médio avaliado em R\$ 100.000, representa R\$ 15.000 a R\$ 20.000 por ano, ou cerca de R\$ 1.250 a R\$ 1.700 por mês. Esse investimento contínuo é vital para que a **EuColeta!** mantenha alto desempenho, segurança de dados e relevância frente às atualizações tecnológicas e às demandas do mercado logístico.

Vale ressaltar que, embora o desenvolvimento envolva custos expressivos, ele é o alicerce da operação e da imagem da **EuColeta!** como uma empresa de logística inteligente, segura e de alta eficiência tecnológica. Optar por uma estrutura modular e escalável permitirá ampliar gradualmente funcionalidades conforme o crescimento da base de usuários, sem comprometer a estabilidade do sistema.

Além do contrato de desenvolvimento do aplicativo para Android, iOS e da plataforma web, que contempla design, programação, integração com APIs e gateways de pagamento, a **EuColeta!** deve considerar alguns custos adicionais essenciais para garantir o pleno funcionamento, manutenção, escalabilidade e confiabilidade da plataforma.

O primeiro ponto a ser destacado é a necessidade do registro de contas de desenvolvedor nas lojas de aplicativos, pois sem isso o aplicativo não poderia ser disponibilizado oficialmente aos usuários. No caso do Google Play, há um custo único de aproximadamente R\$ 150, enquanto a Apple Developer exige uma assinatura anual de cerca de R\$ 500, considerando variações cambiais. Estes registros são obrigatórios para a publicação, manutenção e atualização dos aplicativos nas respectivas plataformas, sendo um investimento mínimo e indispensável para que a operação se torne efetiva.

Outro componente fundamental está relacionado à hospedagem e infraestrutura em nuvem, incluindo servidores e bancos de dados gerenciados. Estes serviços permitem armazenar informações de coletas, usuários, rotas e



transações, garantindo estabilidade, velocidade e confiabilidade no acesso à plataforma. Mesmo para uma operação inicial em regime home office ou mini operação técnica, recomenda-se considerar uma faixa de R\$ 500 a R\$ 2.000 mensais, escalável conforme a expansão da base de usuários e o aumento do volume de coletas. Este investimento é crucial para que a **EuColeta!** opere de forma confiável, evitando instabilidades, falhas ou lentidão no sistema, e permitindo que a plataforma cresça de forma segura.

Em paralelo, há os custos relacionados às APIs de geolocalização e notificações push, essenciais para o rastreamento das coletas e comunicação em tempo real entre usuários e motoristas parceiros. Apesar de a integração estar incluída no contrato de desenvolvimento, os serviços externos podem gerar custos variáveis conforme o volume de requisições, dependendo do número de usuários ativos e coletas realizadas. Para essas soluções, recomenda-se reservar de R\$ 100 a R\$ 500 mensais, garantindo que a plataforma funcione com precisão e eficiência, proporcionando uma experiência confiável para todos os stakeholders.

A manutenção e atualização contínua do sistema é outro ponto crítico. Mesmo após o lançamento, é necessário realizar correções de bugs, atualização de bibliotecas, melhorias de desempenho e adaptação do aplicativo às novas versões de Android e iOS. Recomenda-se destinar 10% a 20% do valor total do desenvolvimento anualmente para garantir que o sistema permaneça estável, competitivo e capaz de atender às necessidades dos usuários à medida que a plataforma cresce. Esta etapa é fundamental para evitar falhas operacionais que poderiam prejudicar a reputação da empresa e a satisfação do cliente.

Além disso, é necessário realizar testes em dispositivos reais para garantir compatibilidade com diferentes modelos de celular, versões de sistemas operacionais e resoluções de tela. Embora o desenvolvimento inclua testes básicos, dispositivos físicos ou plataformas de testes remotas permitem validar a experiência do usuário e prevenir falhas críticas que poderiam comprometer o desempenho do aplicativo. O custo estimado para essa etapa varia entre R\$ 1.000



e R\$ 5.000, dependendo da complexidade e do número de aparelhos testados. Esta prática é essencial para assegurar que a plataforma funcione de forma uniforme e confiável para todos os usuários, independentemente do dispositivo utilizado.

Para a proteção e integridade das informações, é essencial contratar serviços de backup e armazenamento de dados, garantindo a continuidade operacional em caso de falhas, ataques ou incidentes imprevistos. Este serviço, que pode incluir backups automatizados e redundância de banco de dados, apresenta um custo médio de R\$ 200 a R\$ 600 mensais, sendo fundamental para assegurar a confiabilidade das informações e a confiança de clientes e motoristas parceiros.

Por fim, a publicação do aplicativo nas lojas e o suporte técnico inicial exigem atenção especial. Durante a publicação, podem ocorrer ajustes solicitados pelas lojas e pequenas correções técnicas, com um custo estimado de R\$ 500 a R\$ 1.500 por publicação. Esse investimento é necessário para assegurar que o aplicativo esteja disponível corretamente aos usuários e que funcione sem problemas desde o lançamento, fortalecendo a experiência do usuário e a reputação da **EuColeta!** no mercado logístico-digital.

A previsão total de investimento inicial para o desenvolvimento completo do aplicativo Android e iOS, juntamente com a plataforma web da **EuColeta!**, varia entre R\$ 50.000 e R\$ 150.000, abrangendo design, programação, integrações com APIs, gateways de pagamento e painel administrativo. Além desse valor-base, é necessário considerar alguns custos complementares fundamentais para garantir o pleno funcionamento, estabilidade e escalabilidade da operação.

Os registros de contas de desenvolvedor nas lojas oficiais, obrigatórios para publicação e atualização do aplicativo, somam aproximadamente R\$ 650, considerando a taxa única do Google Play (cerca de R\$ 150) e a assinatura anual da Apple Developer (em torno de R\$ 500). Já os custos de hospedagem e



infraestrutura em nuvem, responsáveis pelo armazenamento e processamento de dados, devem situar-se entre R\$ 500 e R\$ 2.000 mensais, conforme o porte inicial da operação e o volume de usuários ativos.

Os serviços externos de geolocalização e notificações push, indispensáveis para o rastreamento de coletas e comunicação em tempo real, representam um gasto recorrente estimado entre R\$ 100 e R\$ 500 por mês, variando conforme o número de requisições e o crescimento da base de usuários. Para testes em dispositivos físicos e compatibilidade multiplataforma, que asseguram o desempenho do app em diferentes modelos e sistemas, recomenda-se uma reserva pontual entre R\$ 1.000 e R\$ 5.000 durante o processo de validação final.

A publicação nas lojas e suporte técnico inicial pode demandar ajustes e correções complementares, com custo adicional estimado de R\$ 500 a R\$ 1.500 por publicação. Além disso, a manutenção e atualização contínua do sistema, necessária para garantir estabilidade e segurança pós-lançamento, deverá representar de 10% a 20% do investimento inicial anual, ou seja, cerca de R\$ 15.000 a R\$ 20.000 por ano, equivalente a R\$ 1.250 a R\$ 1.700 mensais. Por fim, os serviços de backup e redundância de dados, fundamentais para preservar a integridade das informações e a continuidade da operação, devem ter um custo mensal médio entre R\$ 200 e R\$ 600.

Dessa forma, somando todos os componentes, o investimento total inicial da **EuColeta!** na etapa de desenvolvimento tecnológico deve variar entre R\$ 55.000 e R\$ 165.000, com custos operacionais mensais posteriores estimados entre R\$ 2.000 e R\$ 4.500. Esse investimento garante à **EuColeta!** uma base digital sólida, segura e escalável, pilares essenciais para o sucesso de uma startup de logística tecnológica que busca diferenciação no mercado e capacidade de expansão sustentável ao longo do tempo.

## 16.2 Custos de Operação:



Os custos de operação da **EuColeta!** abrangem principalmente os investimentos necessários para manter a plataforma digital ativa, estável e segura, garantindo uma experiência fluida tanto para os usuários quanto para os motoristas parceiros. Essa categoria inclui os custos com banco de dados e servidores escaláveis, o monitoramento de desempenho e segurança de dados, além de licenciamentos e integrações operacionais que sustentam o funcionamento do aplicativo e do sistema web.

Esses custos são fundamentais porque formam a base tecnológica do negócio, ou seja, sem uma estrutura digital robusta e confiável, a operação de transporte e coleta perderia eficiência e credibilidade, comprometendo diretamente a experiência do cliente e a reputação da marca.

De início, mesmo que a **EuColeta!** adote um modelo de operação enxuto, em regime home office ou com uma mini operação técnica, será necessário investir em uma infraestrutura digital mínima que assegure o desempenho do software. Isso significa contratar servidores em nuvem (VPS) e bancos de dados gerenciados, onde ficarão armazenadas as informações de coletas, usuários, rotas e transações.

Essa etapa é essencial, pois garante que todos os dados e operações da plataforma sejam processados com rapidez e segurança, evitando quedas de sistema e perdas de informação. Além disso, o uso de infraestrutura em nuvem permite à empresa operar de qualquer local, reduzindo custos fixos e aumentando a flexibilidade operacional.

De acordo com dados levantados em provedores nacionais, como Cloud Prime e DataVirtua, uma instância de aplicação de médio porte no Brasil configurada com cerca de 4 a 8 vCPUs, 8 a 16 GB de memória RAM e armazenamento SSD NVMe, apresenta custo médio mensal variando entre R\$ 300 e R\$ 800, conforme a capacidade de processamento, espaço de disco e tráfego contratados. Para operações iniciais, é possível adotar VPS mais simples, de R\$ 39,90 a R\$ 159,90/mês, suficientes para suportar os primeiros meses de funcionamento e testes.



O investimento em servidores escaláveis é crucial para que a **EuColeta!** possa crescer de forma segura, aumentando sua capacidade conforme o número de usuários e coletas cresce, sem precisar reestruturar toda a base tecnológica. Além disso, servidores com data centers localizados em São Paulo ou Rio de Janeiro, os dois estados onde a empresa iniciará suas operações, reduzem a latência e melhoram o tempo de resposta do sistema, o que impacta diretamente na satisfação do cliente.

Outro ponto essencial nos custos operacionais é o monitoramento de desempenho e segurança de dados. É indispensável que a **EuColeta!** adote sistemas automatizados para acompanhar a estabilidade da plataforma, detectar falhas, e aplicar protocolos de segurança para proteger as informações dos usuários e motoristas, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ferramentas especializadas como UptimeRobot ou Datadog, além de serviços de segurança em nuvem (firewalls e backup automatizado), podem ser contratadas em planos que variam entre R\$ 100 e R\$ 500/mês, dependendo da complexidade e número de servidores monitorados.

Essa prática é vital porque assegura que a **EuColeta!** ofereça um serviço confiável, evitando interrupções, vulnerabilidades ou vazamentos de dados. A confiança dos usuários está diretamente relacionada à percepção de segurança e estabilidade da plataforma, o que faz do monitoramento um pilar estratégico do negócio.

Complementarmente, a **EuColeta!** deverá arcar com custos de licenciamento de softwares e APIs externas, fundamentais para o funcionamento do app. Entre eles, destacam-se as APIs de geolocalização, notificações push e gateways de pagamento, que garantem o correto rastreamento das coletas e a comunicação eficiente com usuários e motoristas. Segundo dados da Loccalize, uma das principais APIs nacionais de geolocalização, os planos variam de R\$ 79/mês (10.000 requisições) a cerca de R\$ 899/mês (200.000 requisições mensais). (Loccalize) Alternativamente, o Google Maps Platform oferece um modelo de



cobrança por uso, com créditos gratuitos mensais e custos adicionais conforme o volume de solicitações. (Google Maps Platform).

Esses serviços são obrigatórios mesmo em uma operação reduzida, pois são responsáveis por funções centrais da plataforma. Sem o uso de APIs de geolocalização, o sistema não conseguiria calcular rotas, acompanhar motoristas em tempo real ou exibir informações de localização aos clientes. Da mesma forma, as notificações push e os gateways de pagamento são indispensáveis para manter a comunicação instantânea e a fluidez das transações financeiras. Já os custos com licenciamento de softwares administrativos, CRMs e sistemas de helpdesk podem ser otimizados, utilizando versões gratuitas ou de entrada até que o volume de usuários justifique planos mais avançados.

Por fim, deve-se considerar o custo de manutenção técnica, que inclui atualizações de software, correções de bugs e aprimoramentos contínuos de segurança e desempenho. Mesmo em modelo home office, é imprescindível manter uma equipe técnica (interna ou terceirizada) dedicada à manutenção preventiva e corretiva, evitando falhas operacionais e assegurando que o aplicativo permaneça competitivo e confiável no mercado.

Essa manutenção é o que garante a longevidade da plataforma, reduzindo riscos de paralisações, falhas de segurança e obsolescência tecnológica. Ela também permite que a **EuColeta!** acompanhe a evolução das exigências do mercado e das inovações tecnológicas, mantendo-se relevante e eficiente a longo prazo.

Em síntese, os custos operacionais da **EuColeta!** são variáveis conforme o porte da operação, mas podem ser estimados inicialmente entre R\$ 600 e R\$ 2.000 mensais para infraestrutura digital (servidores, APIs e monitoramento básico), com possibilidade de aumento gradual conforme a expansão da base de usuários e regiões atendidas. Esse investimento garante o funcionamento contínuo da



plataforma, a proteção dos dados dos clientes e a escalabilidade tecnológica necessária para o crescimento sustentável da empresa.

A previsão total inicial dos custos de operação da **EuColeta!**, incluindo infraestrutura digital, servidores escaláveis, banco de dados, licenciamento de APIs e monitoramento de segurança, situa-se entre R\$ 600 e R\$ 2.000 por mês, considerando a operação nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro. Esse intervalo contempla desde a contratação de servidores VPS de médio porte (com valores médios entre R\$ 300 e R\$ 800/mês), até planos básicos de APIs de geolocalização e notificações push (entre R\$ 79 e R\$ 899/mês) e ferramentas de monitoramento e segurança (R\$ 100 a R\$ 500/mês), conforme dados das empresas Cloud Prime, DataVirtua, Loccalize e Google Maps Platform.

Os valores podem ser ajustados conforme o crescimento da base de usuários e o volume de coletas, uma vez que a infraestrutura da **EuColeta!** é altamente escalável, ou seja, pode ser ampliada gradualmente sem necessidade de grandes reinvestimentos.

Em suma, esse investimento assegura que a **EuColeta!** opere com alta disponibilidade, estabilidade e segurança de dados, garantindo a confiança dos usuários e dos motoristas parceiros. Além disso, a manutenção técnica contínua e o uso de ferramentas de monitoramento permitem à empresa evitar falhas, manter o aplicativo atualizado e fortalecer sua reputação no mercado logístico-digital.

## **16.3 Custos de atração e retenção ao cliente e funcionários:**

A **EuColeta!** reconhece que o sucesso de uma plataforma digital de coletas depende diretamente da qualidade do relacionamento tanto com seus clientes



quanto com seus colaboradores e parceiros. Dessa forma, os custos de atração e retenção tornam-se essenciais para garantir uma experiência de excelência e consolidar a imagem da marca no mercado. Esses custos englobam principalmente os investimentos em suporte ao cliente, bem como em marketing digital e gestão administrativa.

No que se refere ao suporte ao cliente, a **EuColeta!** pretende se destacar como referência em atendimento, oferecendo um canal ágil, empático e eficaz para solução de dúvidas, imprevistos e solicitações. Para alcançar esse objetivo, foram estudadas duas possibilidades estruturais.

Na primeira, a empresa optaria pela contratação direta de funcionários dedicados ao atendimento e suporte do aplicativo, formando uma equipe inicial de dois agentes de suporte de Primeira Linha, dois agentes de suporte de Segunda Linha, um Analista de Marketing, um Analista de Sistemas, um Desenvolvedor Full Stack, um Contador e um Advogado, cada um responsável por suas respectivas áreas, garantindo a operação eficiente e o bom relacionamento com clientes, motoristas parceiros e o mercado. Considerando a remuneração média de cada função, de acordo com dados do portal Glassdoor (2025), o custo mensal sem encargos trabalhistas seria aproximadamente:

- ❖ Agentes de Suporte de Primeira Linha (2): R\$ 4.000,00
- ❖ Agentes de Suporte de Segunda Linha (2): R\$ 4.000,00
- ❖ Analista de Marketing (1): R\$ 4.000,00
- ❖ Analista de Sistemas (1): R\$ 6.000,00
- ❖ Desenvolvedor Full Stack (1): R\$ 5.000,00
- ❖ Contador (1): R\$ 5.000,00
- ❖ Advogado (1): R\$ 3.087,80

Total mensal sem encargos: **R\$ 31.087,80**. Incluindo encargos trabalhistas e benefícios (aproximadamente 70%), o custo total mensal estimado seria de **R\$ 52.849,26**, garantindo a estrutura mínima necessária para o funcionamento do



aplicativo na sua primeira fase de operação nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro e São Paulo.

Como alternativa, a **EuColeta!** também analisa a terceirização do suporte ao cliente, uma prática amplamente utilizada por startups em estágio inicial e empresas de tecnologia em expansão. De acordo com dados do portal Outsource Accelerator (2025) e da consultoria Aurum Serviços Integrados, o custo de terceirização de atendimento no Brasil varia entre R\$ 1.800,00 e R\$ 2.500,00 por atendente, dependendo da complexidade do serviço e do volume de atendimentos. Para uma equipe terceirizada equivalente a quatro pessoas, o valor mensal ficaria entre R\$ 7.200,00 e R\$ 10.000,00, com a vantagem adicional da redução de encargos administrativos e trabalhistas, além da flexibilidade de escalar a operação conforme o crescimento da demanda.

No tocante aos custos administrativos e de marketing, a **EuColeta!** planeja investir de forma estratégica em ações de marketing digital e mídias pagas, especialmente em Google Ads, redes sociais (Meta Ads) e campanhas de awareness local. De acordo com relatórios da Statista (2025) e informações públicas de mercado sobre a Uber e 99, as grandes plataformas destinam cerca de 10% a 15% de sua receita anual a marketing, com forte concentração em campanhas digitais e bonificações promocionais para atrair usuários e motoristas parceiros.

Como a **EuColeta!** está em fase inicial de operação e busca reconhecimento em regiões estratégicas como São Paulo e Rio de Janeiro, o investimento inicial em marketing será proporcionalmente maior, com foco em gerar tração e consolidar o nome da marca. Assim, estima-se um investimento médio inicial entre R\$ 30.000,00 e R\$ 50.000,00 por mês, destinado a campanhas digitais, anúncios segmentados por geolocalização, produção de conteúdo e ações promocionais para usuários e coletores. Esse valor poderá ser ajustado conforme a resposta do público e o aumento da base de clientes.



Portanto, os custos de atração e retenção ao cliente e funcionários representam uma das áreas mais estratégicas do plano de operação da **EuColeta!**. A priorização de um atendimento humanizado e eficiente, aliada a um marketing digital bem direcionado, será o diferencial competitivo da marca no cenário logístico urbano, contribuindo diretamente para o aumento da confiança, fidelização e percepção de valor por parte dos usuários.

### 16.3 Custos Legais e Regulatórios:

Para o pleno funcionamento da **EuColeta!** e sua atuação inicial nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, é essencial contemplar os custos legais e regulatórios que envolvem o registro da empresa, licenças, adequação às normas de proteção de dados e assessoria contábil e jurídica. Esses investimentos garantem a conformidade da operação com a legislação vigente e reduzem riscos fiscais e legais no médio e longo prazo.

O primeiro passo para formalizar a **EuColeta!** envolve o registro do CNPJ, contrato social e alvarás de funcionamento, que variam conforme o estado e o município.

Segundo a Soluzzi Contabilidade (2024), o registro do Contrato Social na Junta Comercial de São Paulo tem custo médio entre R\$ 100 e R\$ 500, enquanto no Rio de Janeiro essa taxa varia entre R\$ 100 e R\$ 600, conforme o porte da empresa e número de sócios.

O alvará de funcionamento também é indispensável para atividades de prestação de serviços e tecnologia. De acordo com a Gestão Inova (2024), em São Paulo o valor médio de emissão e regularização do alvará varia entre R\$ 300 e R\$ 1.000, enquanto no Rio de Janeiro, conforme dados da Cidesp Service (2024), a taxa pode oscilar entre R\$ 300 e R\$ 1.200, dependendo da região e da necessidade de vistorias específicas, como do Corpo de Bombeiros.

Outro custo obrigatório é a emissão do Certificado Digital (e-CNPJ), fundamental para assinatura de documentos fiscais e emissão de notas eletrônicas.



Em São Paulo, o valor médio do certificado A1 anual fica entre R\$ 150 e R\$ 400, enquanto no Rio de Janeiro varia de R\$ 130 a R\$ 300, segundo dados da Certificadora Digital RJ (2024) e do portal IOERJ.

Outro ponto essencial também, como a **EuColeta!** trabalha com dados sensíveis de usuários, motoristas e clientes corporativos, é a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) é indispensável. De acordo com consultorias de privacidade digital citadas pela Exame (2023), o custo médio de implementação da LGPD para startups e pequenas empresas de tecnologia varia entre R\$ 5.000 e R\$ 20.000, dependendo da complexidade do sistema, volume de dados tratados e necessidade de revisão de contratos e políticas de privacidade.

Essa adequação inclui a elaboração de políticas de privacidade, termos de uso, registro de consentimentos, treinamentos de equipe e eventuais integrações de segurança digital para garantir o cumprimento da lei. Em São Paulo, por concentrar escritórios de tecnologia e jurídico-digital de maior porte, os custos tendem a situar-se na faixa mais alta dessa estimativa. A estrutura legal e financeira da **EuColeta!** também exige suporte contínuo de contabilidade e advocacia empresarial.

Segundo estimativas de mercado da Conta Júnior Contabilidade (2024), o custo mensal de serviços contábeis para empresas de pequeno a médio porte no Simples Nacional em São Paulo varia entre R\$ 500 e R\$ 1.500, podendo atingir R\$ 2.500 caso a empresa tenha alta movimentação de notas fiscais e quadro de funcionários ampliado (não será o caso da **EuColeta!**).

No Rio de Janeiro, conforme dados da Sage Contábil (2024), os valores são semelhantes, variando de R\$ 400 a R\$ 1.500/mês para empresas em fase inicial.

Além disso, é necessário prever honorários jurídicos para elaboração de contratos de prestação de serviços, termos de adesão de motoristas parceiros e políticas de privacidade. Escritórios especializados em direito digital e empresarial



em SP e RJ cobram, em média, R\$ 1.500 a R\$ 5.000 pela elaboração do conjunto inicial de documentos, conforme dados levantados no portal JusBrasil (2024).

A previsão total inicial para legalização e estrutura jurídica da **EuColeta!** nos dois estados de atuação é de aproximadamente R\$ 8.000 a R\$ 25.000, considerando registros, licenças e adequação à LGPD, além de um custo mensal de R\$ 400 a R\$ 1.500 com contabilidade (à variação é alta levando em consideração a movimentação da **EuColeta!** e sua necessidade de serviços jurídicos e contábeis).

Esses valores mantêm a **EuColeta!** dentro dos padrões de conformidade exigidos para startups e empresas de tecnologia de logística, assegurando transparência, segurança jurídica e sustentabilidade regulatória, características essenciais para uma empresa em expansão e para captação de investidores.

A previsão total inicial para os custos de atração e retenção da **EuColeta!** gira entre R\$ 37.000,00 e R\$ 67.000,00 mensais, considerando o investimento em suporte ao cliente, que pode variar de R\$ 10.000,00 a R\$ 17.000,00 em caso de equipe interna ou R\$ 7.000,00 a R\$ 10.000,00 com terceirização, e o investimento inicial em marketing digital e ações de visibilidade, estimado entre R\$ 30.000,00 e R\$ 50.000,00 por mês.

Esses valores posicionam a **EuColeta!** de forma competitiva frente a grandes players do setor, permitindo a construção de uma base sólida de clientes e coletores parceiros. Além disso, o investimento robusto em atendimento e marketing fortalece a imagem institucional da marca, criando diferenciais perceptíveis de confiança, credibilidade e excelência operacional, essenciais para o crescimento sustentável e a consolidação da **EuColeta!** no mercado de coletas urbanas.

## 16.4 Custos Variáveis por Coleta da **EuColeta!**



Para estruturar os custos variáveis por coleta, a **EuColeta!** se baseia em um estudo comparativo com os principais players do mercado brasileiro de mobilidade: Uber e 99. A análise das práticas dessas empresas fornece parâmetros para compreender como funcionam os repasses aos motoristas parceiros e permite desenvolver uma política mais vantajosa e competitiva.

Segundo a IstoÉ Dinheiro (2022), a Uber repassa em média 75% a 80% do valor de cada corrida ao motorista parceiro, retendo cerca de 20% a 25% como taxa da plataforma. Esse percentual é influenciado por fatores como o horário da corrida (tarifa dinâmica em momentos de alta demanda), a distância da viagem e a oferta e demanda regional.

Já no caso da 99, de acordo com a revista Pequenas Empresas & Grandes Negócios (2021), a comissão cobrada é de aproximadamente 19,99%, o que garante que os motoristas recebam em torno de 80% do valor da corrida. Assim como na Uber, a variação no valor líquido depende de variáveis como tempo de espera, quilometragem e flutuações de demanda.

Com base nesses modelos, a **EuColeta!** adotará uma política diferenciada, buscando se tornar mais vantajosa para os motoristas parceiros. A proposta inicial é repassar entre 80%, coletando o maior percentual médio entre os concorrentes. Além disso, será implementado um sistema de compensação variável, incluindo:

- ❖ Bônus por desempenho: acréscimos progressivos para motoristas que realizarem maior número de coletas em determinado período.
- ❖ Adicionais em horários de baixa demanda: incentivo para equilibrar a disponibilidade de motoristas mesmo em períodos de menor movimento.
- ❖ Programa de fidelidade: motoristas com alta taxa de aceitação e boas avaliações dos clientes poderão receber repasses ainda mais vantajosos.

Essa estratégia permitirá não apenas atrair novos parceiros, mas também reduzir a rotatividade e fidelizar motoristas, um fator essencial para a qualidade e estabilidade da operação.



Outro componente importante dos custos variáveis são as taxas de processamento de pagamentos. De acordo com o Banco Central do Brasil (2023), as taxas cobradas por transações via cartão de crédito ou débito ficam em torno de 2% a 3% por operação. Já no caso do PIX, segundo a FEBRABAN (2023), pessoas físicas geralmente não pagam tarifas, mas empresas podem ser cobradas em valores que variam entre 0,1% e 0,5% do valor da transação. Dessa forma, a **EuColeta!** deve provisionar em média 2% a 3% do valor de cada coleta para cobrir custos com intermediários financeiros.

Para aumentar a confiabilidade do serviço, também é necessário considerar os seguros sobre mercadorias transportadas. Grandes transportadoras no Brasil utilizam principalmente três tipos:

- ❖ RCTR-C (Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário de Carga): seguro obrigatório, que cobre danos a terceiros em caso de acidentes com o veículo.
- ❖ RCF-DC (Responsabilidade Civil Facultativa – Desaparecimento de Carga): utilizado para cobrir riscos de roubo e desaparecimento durante o transporte.
- ❖ Seguro de Carga Específica: aplicado a mercadorias de maior valor ou risco, como eletrônicos e medicamentos.

Segundo levantamento da corretora Minuto Seguros (2023), os custos variam conforme o tipo de carga e o valor transportado. Em média:

- ❖ RCTR-C (obrigatório): entre 0,15% e 0,30% do valor da carga.
- ❖ RCF-DC (roubo e desaparecimento): entre 0,20% e 0,40% do valor da carga.
- ❖ Seguros específicos para cargas de alto valor: podendo alcançar 0,50% ou mais do valor da mercadoria.

No caso da **EuColeta!**, a recomendação inicial é contratar o RCTR-C obrigatório e oferecer como opcional ao cliente a contratação de coberturas adicionais (como o RCF-DC), repassando o custo apenas para coletas de maior



risco. Essa prática equilibra segurança, custo e atratividade, além de aproximar a startup das boas práticas do setor de logística.

## 16.5 Síntese Final do Custo Operacional da **EuColeta!**

O investimento inicial da **EuColeta!** na etapa de desenvolvimento tecnológico, abrangendo o aplicativo para Android e iOS, a plataforma web, o painel administrativo, integrações com APIs, gateways de pagamento, testes e publicação nas lojas oficiais, está estimado entre R\$ 305.000 e R\$ 315.000. Esse valor garante uma base digital sólida, segura e escalável, permitindo oferecer uma experiência de alta qualidade a usuários e motoristas parceiros, além de possibilitar a expansão gradual das funcionalidades conforme o crescimento da operação.

Os custos operacionais mensais posteriores, que incluem hospedagem em nuvem, servidores, bancos de dados, licenciamento de APIs de geolocalização e notificações push, manutenção contínua, backup e monitoramento de segurança, estão estimados entre R\$ 2.000 e R\$ 4.500 por mês. Esse investimento garante estabilidade, segurança e escalabilidade da plataforma, permitindo que a **EuColeta!** opere de forma confiável e eficiente desde os primeiros meses.

A equipe interna, composta por Agentes de Suporte de Primeira Linha (2), Agentes de Suporte de Segunda Linha (2), Analista de Marketing (1), Analista de Sistemas (1), Desenvolvedor Full Stack (1), Contador (1) e Advogado (1), tem um custo total de R\$ 52.849,26/mês, incluindo encargos trabalhistas e benefícios. Como alternativa, a **EuColeta!** também pode optar pela terceirização do atendimento, com quatro atendentes, cujo custo mensal varia entre R\$ 7.200 e R\$ 10.000, mas essa opção não é contabilizada no total de custos mensais fixos da operação.

O investimento em marketing digital e campanhas de visibilidade, focado em Google Ads, Meta Ads, campanhas de awareness local e produção de conteúdo,



está estimado entre R\$ 30.000 e R\$ 50.000/mês, garantindo tração inicial e fortalecimento da marca em regiões estratégicas como São Paulo e Rio de Janeiro.

Os custos legais e regulatórios necessários para registro da empresa, licenças, adequação à LGPD, suporte contábil e jurídico totalizam inicialmente entre R\$ 8.000 e R\$ 25.000, com custos mensais adicionais de R\$ 400 a R\$ 1.500.

Por fim, os custos variáveis por coleta, que incluem repasses aos motoristas parceiros (aproximadamente 80% do valor da coleta), taxas de processamento de pagamentos (2% a 3% por operação) e seguros obrigatórios (RCTR-C: 0,15% a 0,30% do valor da carga; RCF-DC opcional: 0,20% a 0,40% do valor da carga; seguro específico para cargas de alto valor: até 0,50% do valor da mercadoria), completam a visão de despesas necessárias para a operação logística da **EuColeta!**.

Em resumo, o investimento total inicial da **EuColeta!**, considerando desenvolvimento tecnológico, legalização e preparação operacional, situa-se entre R\$ 55.000 e R\$ 165.000, enquanto os custos mensais operacionais e estratégicos, somando tecnologia, equipe interna, marketing e custos legais, variam de R\$ 85.249,26 a R\$ 108.849,26, garantindo à startup uma operação robusta, escalável e competitiva no mercado de coletas urbanas.

## 17. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Neste item serão abordados os principais profissionais que deverão ser recrutados para que haja um bom funcionamento de cada etapa do negócio, bem como as principais funções que serão designadas a cada um deles. Haverá também a apresentação das despesas médias que se pode esperar com os salários de cada uma das ocupações, para que possa haver um planejamento prévio em relação aos gastos mensais com a folha de pagamento.



## 17.1 QUADRO ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional de uma empresa é um aspecto essencial para garantir a eficiência operacional e a satisfação do cliente, desempenhando um papel fundamental na definição de como as tarefas são distribuídas, como os processos são gerenciados e como a informação flui dentro da organização.

Para isso, através do Quadro Organizacional, catalogamos todo o corpo de funcionários necessários para a **EuColeta!**, levando em consideração suas funções, custos e quantidade. Tendo essa estrutura em mente, podemos elencar as contratações necessárias, tanto diretas quanto indiretas (terceirização).

Considerando que o serviço principal fornecido pela plataforma digital **EuColeta!** é referente ao tráfego de encomendas do comércio eletrônico, é viável a terceirização dos coletores parceiros, a fim de reduzir o quadro de funcionários e o custo total do empreendimento. Além disso, tratando-se de um aplicativo ainda em início de sua atividade operacional completa, é sugerido que o desenvolvimento dele seja realizado externamente, com a equipe interna de contratação direta responsável somente para a manutenção e suporte para o bom funcionamento da **EuColeta!**.

### 17.1.1 Contratação Direta

Nesta etapa, serão pontuadas as contratações diretas para as atividades da **EuColeta!**, além da discussão quanto à sua necessidade.

A quantidade de profissionais na equipe está relacionada ao nível operacional inicial do aplicativo, que pretenderá cobrir, nessa primeira fase, as regiões metropolitanas do Rio de Janeiro e São Paulo. Diante disso, assumindo um cenário de início das operações da empresa, com perspectiva de rápida expansão, foi realizado uma estimativa do número de colaboradores no quadro organizacional da empresa.



## 17.1.2 Departamento de Suporte

Este Departamento de Suporte é essencial para o bom relacionamento entre o cliente e a empresa **EuColetto!**. Além disso, tal área funcional será encarregada de atuar como a linha de frente para a resolução de problemas de clientes, destinatários e motoristas parceiros da **EuColetto!**. Para isso, sugere-se que sejam, a priori, contratados dois funcionários encarregados de manter tal contato direto com os usuários da plataforma digital, por exemplo, via chat dentro da própria plataforma da **EuColetto!** ou via outros canais de comunicação, como e-mail. Eles irão relacionar-se diretamente com o time de desenvolvimento de tecnologia terceirizado, que será abordado no Quadro de Contratações Indiretas, permitindo que correções e ajustes do escopo do aplicativo sejam feitas a fim de trazer melhores resultados quanto à experiência do cliente e do motorista parceiro.

- **Agente de Suporte de Primeira Linha:** Ele será o responsável pelo atendimento direto com clientes e parceiros, lidando com o sistema de tickets de problemas de clientes referentes a falhas, problemas logísticos ou de falhas operacionais do aplicativo. A Primeira Linha auxilia os clientes e motoristas parceiros com questões básicas e problemas imediatos, como cobrança indevida ou rota errada. Eles podem fornecer resoluções de problemas via chat ou outros canais digitais dentro da própria plataforma.
- **Agente de Suporte de Segunda Linha:** Ele será direcionado ao atendimento de casos mais complexos em relação aos da Primeira Linha. Ou seja, os Agentes de Segunda Linha terão contato com os casos da Primeira Linha não resolvidos ou com casos de maior complexidade que demandam acompanhamento especializado, como situações que envolvam fraudes ou perdas das encomendas.

## 17.2. Serviços Terceirizados

Serão pontuados aqui as contratações indiretas do espaço (terceirização), além de uma discussão quanto à sua necessidade.



## 17.2.1 Coletores Parceiros

Tratando-se de uma empresa *on-demand* que atua conectando o consumidor final do varejo eletrônico com os coletores autônomos, é recomendável investir em um sistema de contratação que funcione sob a ausência de vínculo empregatício, isto é, focado somente na plataforma da **EuColeta!** como intermediador da solicitação e do pagamento do serviço logístico.

Através desse sistema de coletores parceiros, a remuneração deles será pensada a partir de três fatores-chave. O primeiro deles, a coleta, deve ser pensado conforme a quantidade de vezes em que o coletor faz paradas para pegar pedidos. O segundo deles é referente à coleta, contando o número de coletas feitas em uma única rota. O terceiro fator-chave é relativo à distância, isto é, à quantidade de quilômetros percorridos desde o aceite da corrida até o final dela. Desse modo, o motorista parceiro atuará de forma autônoma, tendo flexibilidade quanto à escolha da sua jornada de trabalho e quantidade de corridas realizadas ao dia.

## 17.2.2 Analista de Marketing

O analista de marketing desempenha um papel fundamental na promoção e no aumento de visibilidade do aplicativo. Tal profissional será responsável por definir objetivos de crescimento e de promoção dos serviços para o público-alvo, executando campanhas, planejando, desenvolvendo e analisando as melhores estratégias de marketing para a **EuColeta!**. Desse modo, ele atuará diretamente monitorando o funil de conversão e garantindo que as campanhas de criação de conteúdo e mídia estejam alinhados com a **EuColeta!**. Tratando-se da primeira fase de implementação do aplicativo, é sugerido somente um analista de marketing. No entanto, à medida que o negócio cresce e as demandas de marketing se expandem, será necessário a contratação de uma equipe alinhada à essa nova crescente do empreendimento.



O salário de um Analista de Marketing no Rio de Janeiro, segundo o Glassdoor, é na faixa de R\$3.000,00 à R\$5.000,00 mensais, com uma média salarial de R\$4.000,00

### 17.2.3 Departamento de Tecnologia

Como supracitado, é sugerido que a plataforma digital da **EuColeta!** seja desenvolvida externamente, por meio de uma Software House. Porém, tratando-se a **EuColeta!** de uma empresa que possui uma plataforma digital intrinsecamente vinculada à seu escopo de negócios, é sugerido que contrate-se uma equipe voltada à área da tecnologia e produto para auxiliar na evolução coerente do aplicativo frente a possíveis falhas operacionais e que possibilitem a rápida manutenção, por meio de ajustes da interface do aplicativo.

- **Analista de Sistemas:** Ele é responsável pela projeção de sistemas, através do mapeamento de processos e modelagem de dados, a fim de implementar sistemas que melhor conversem com as necessidades da plataforma digital. Portanto, entende-se que o Analista de Sistemas atua como um tradutor entre as necessidades do usuário e o programa a ser desenvolvido pelos programadores, sendo essencial ele para o bom funcionamento do aplicativo.

O salário de um Analista de Sistemas no Rio de Janeiro, segundo o Glassdoor, é de R\$4.000,00 até R\$9.000,00, com uma média salarial de R\$6.000,00 mensais.

- **Desenvolvedor Full Stack:** Ele é responsável por desenvolver as funcionalidades do programa, além de corrigir falhas operacionais do aplicativo. Ter um desenvolvedor Full Stack auxilia na eficiência do aplicativo, através da evolução do código e na manutenção das funcionalidades.

O salário de um Desenvolvedor Full Stack no Rio de Janeiro, segundo o Glassdoor, é de R\$3.000,00 até R\$8.000,00, com uma média salarial de R\$5.000,00 mensais.



## 17.2.4 Departamento Administrativo

O Departamento Administrativo é responsável pela estrutura organizacional e pelo suporte operacional da **EuColeta!**, assegurando que todas as atividades da empresa ocorram de forma eficiente, legal e financeiramente sustentável. Ele reúne os profissionais responsáveis pelo cumprimento das obrigações legais, tributárias e contratuais, além de oferecer apoio à gestão estratégica, contribuindo diretamente para a estabilidade e o crescimento do negócio.

- **Contador:** Ele é fundamental para gerenciar e analisar os registros contábeis de empresas, órgãos públicos e pessoas físicas. No caso da **EuColeta!**, ele irá elaborar as demonstrações contábeis da empresa, além de oferecer consultorias para otimizar os recursos e planejamento tributário. Em resumo, o analista contábil é essencial ao longo de toda a atividade da empresa, principalmente levando em consideração que ele será responsável por orientar sobre os trâmites legais, garantindo que a **EuColeta!** cumpra todas as suas obrigações legais.

De acordo com o Glassdoor, a faixa salarial de um Contador na cidade do Rio de Janeiro fica entre R\$3.000,00 e R\$8.000,00, tendo uma média de R\$5.000,00.

- **Advogado:** O profissional é fundamental para a garantia de que todas as operações da empresa estejam em conformidade com a legislação. O advogado empresarial atua preventivamente e reativamente, protegendo o negócio de riscos legais, garantindo conformidade com a legislação e estruturando juridicamente todas as relações da empresa. Ele tem como funções a elaboração de contratos entre os clientes e prestadores de serviço, como os coletores parceiros, além de executar os termos de uso e política de privacidade obrigatórios para o uso do aplicativo.



Segundo os honorários da OABRJ 2025, os valores sugeridos de pagamento pela OAB e média salarial para os serviços nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas, são:

<b>13.41</b>	Consultoria mensal sem vínculo empregatício		R\$ 793,90
	a) Para empresas com até 20 empregados	R\$ 3.000,00	R\$ 3.087,80
	b) Para empresas com 21 a 40 empregados	R\$ 6.000,00	R\$ 6.175,59
	c) Para empresas com acima de 41 empregados	R\$ 7.500,00	R\$ 7.719,49

*Extrato de tabela retirada da Nova Tabela de Honorários da OABRJ*

A tabela a seguir apresenta todos os cargos mencionados, com a média salarial atual, tendo em vista todas as informações previamente tratadas. Além disso, elencamos a faixa salarial. Todos os dados são relativos à região da cidade do Rio de Janeiro.

Função	Salário/Custo Médio	Faixa Salarial
Assistente de Atendimento	R\$ 2.000,00	R\$ 1.000,00 - R\$2.000,00
Analista de Marketing	R\$ 4.000,00	R\$3.000-R\$5.000,00
Analista de Sistemas	R\$6.000,00	R\$4.000,00-R\$9.000,00
Desenvolvedor Full Stack	R\$5.000,00	R\$3.000,00-R\$8.000,00
Contador	R\$ 5.000,00	R\$ 3.000,00 - R\$8.000,00
Advogado	R\$ 3.087,80	R\$793,90 - R\$3.087,80

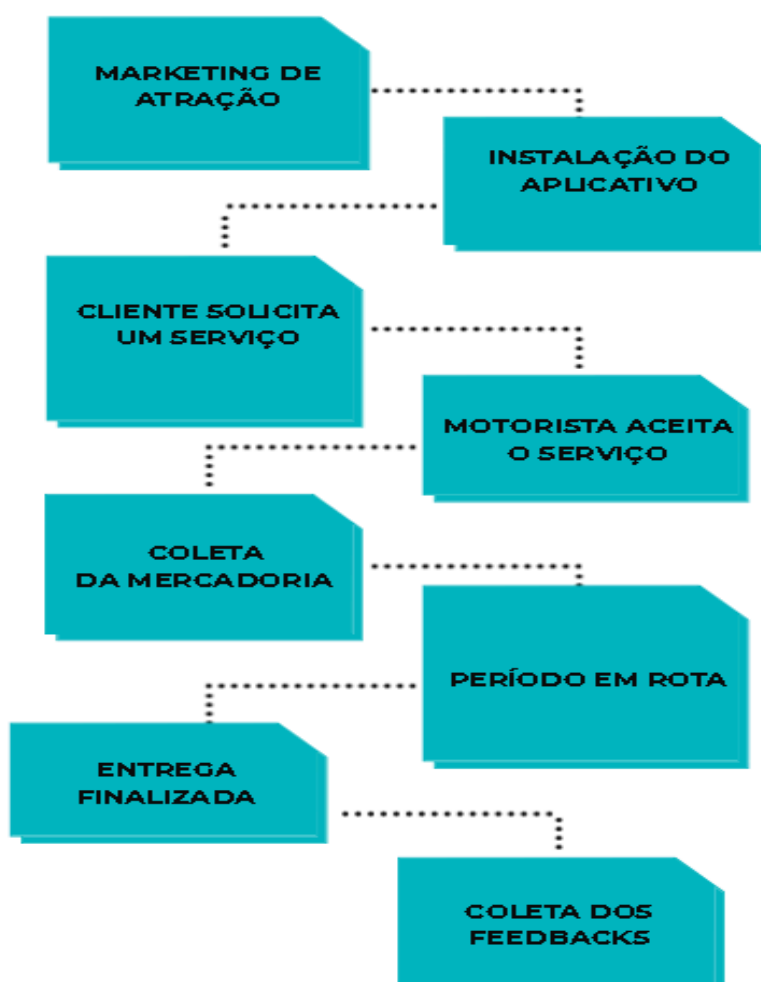
## 18. ESTRUTURA DE PROCESSOS



## 18.1 FLUXOGRAMA

Um fluxograma é uma ferramenta visual que representa graficamente um processo ou operação, utilizando símbolos e setas para mostrar a sequência de etapas envolvidas e ajudando a entender o fluxo de trabalho de maneira clara e sistemática, podendo assim, exemplificar, analisar e otimizar a eficiência operacional, identificando gargalos, ineficiências e oportunidades de melhoria.

A seguir, será apresentado um fluxograma abrangente que delimita todas as etapas do processo em que o consumidor conhece o aplicativo até a finalização do serviço. Esse fluxograma exibe uma visão sistêmica e detalhada das operações, proporcionando uma compreensão da maneira que irá funcionar o aplicativo.



## 19. SOFTWARES ÚTEIS

Pensando na otimização de processos e eficiência na gestão do empreendimento, listamos uma série de softwares com funcionalidades específicas pensando especialmente no desenvolvimento da “**EuColeta!**”. Afinal, o uso da tecnologia se tornou indispensável nos dias de hoje, seja para a automação de atividades que anteriormente se mostravam repetitivas ou até mesmo para utilizar de inovações a fim de garantir com maior facilidade a organização da empresa.

### 19.1 Gateways de pagamento

Um gateway de pagamento é uma solução tecnológica que permite processar transações financeiras de forma segura entre usuários, empresas e instituições bancárias. Ele garante a proteção dos dados, reduzindo riscos de fraude, e oferece praticidade ao aceitar diferentes meios de pagamento (boleto, PIX e outros). No caso da “**EuColeta!**”, o uso deste recurso é essencial para viabilizar cobranças rápidas e confiáveis, assegurando que os consumidores tenham uma experiência facilitada e segura. Ademais, o que nos guiará pela escolha do Gateway para a “**EuColeta!**” depende de questões como a capacidade de integração com o aplicativo, segurança e, não menos importante, o custo produzido pelas tarifas cobradas por utilizar este serviço.

Atualmente verifica-se a existência de inúmeras empresas que oferecem esta funcionalidade. Dessa forma, informaremos as opções mais utilizadas no mercado:

#### 19.1.1 Stripe

A Stripe é uma empresa de tecnologia financeira fundada em 2010 por Patrick e John Collison, na Califórnia, Estados Unidos. Seu foco é oferecer infraestrutura digital para pagamentos online, permitindo que empresas de diferentes portes, desde startups até grandes corporações, aceitem e processem transações financeiras pela internet de forma simples e segura. A plataforma é reconhecida mundialmente pela facilidade de integração, já que disponibiliza APIs e



ferramentas que permitem que desenvolvedores incorporem rapidamente sistemas de pagamento em sites, aplicativos e marketplaces. Além disso, possui um avançado sistema contra fraudes.

Dentro de seus canais de venda, a empresa Stripe informa a possibilidade de criar pacotes personalizados que se adequem a qualquer tipo de negócio. Não obstante, o “Plano Padrão” informa os seguintes aspectos:

- ❖ Sobre os métodos de pagamento aceitos:
  - Mais de 100 formas de pagamento, dentre elas cartões de crédito e débito, cartões pré-pagos, carteiras digitais, boletos, transferências e PIX.
- ❖ Sobre as taxas e tarifas:
  - 3,99% + R\$ 0,39 por transação realizada para cartões nacionais;
  - Acréscimo de 2% para transações com cartões internacionais;
  - R\$ 3,45 por boleto bancário pago;
  - 1,19% por PIX pago.
- ❖ Sobre prazos:
  - Os pagamento ficam disponíveis para repasses à sua conta bancária em 30 dias para pagamentos com cartão nacional, 5 dias para pagamentos com cartão internacional, 2 dias para pagamentos via boleto bancário, PIX e cartões pré-pagos.

### 19.1.2 Pagar.me

A Pagar.me é uma fintech brasileira especializada em meios de pagamento online, pertencente ao grupo Stone. Ela oferece serviços robustos de processamento de transações digitais, com APIs (que garante integração com o aplicativo da “**EuColeta!**”), suporte para variados meios de pagamento e, também, sistema antifraude.




- ❖ Sobre os métodos de pagamentos aceitos:



- Cartão (Visa, Mastercard, Elo e American Express), boleto, PIX e carteiras digitais.
- ❖ Sobre as taxas e tarifas:
  - Atualmente, a Pagar.me oferece quatro tipos de planos contratáveis. Cada plano possui diferentes tarifas e benefícios, por isso informaremos os planos disponíveis abaixo:
    - Plano “Modo Parcelado”:

## Modo Parcelado

Ideal para quem aposta nas vendas parceladas

Crédito à vista	Parcelado 6x ▾
<b>5,59%</b>	<b>13,59%</b>
Custos operacionais já inclusos!	
 Pix	1,19%
 Boleto pago	R\$ 3,49
 Recebimento	15 dias

[Cadastrar agora](#)

[Mais detalhes](#)

Fonte: Pagar.me. Acesso em 30/09/2025

O “Modo Parcelado” se enquadra como um dos planos “Pronto para usar” oferecidos pela Pagar.me. Nele, observa-se o enfoque para negócios intensivos em vendas parceladas, pois possui uma taxa de 5,59% para o crédito à vista com aumentos inferiores conforme o acréscimo no número de parcelas, quando comparado ao “Modo à Vista”. Ademais, nota-se a cobrança de 1,19% sobre



operações via PIX, uma taxa fixa de R\$ 3,49 para pagamentos via boleto bancário e prazo de recebimento de 15 dias.

- Plano “Modo à Vista”:

## Modo à Vista

Perfeito para quem prioriza vendas à vista

Crédito à vista

Parcelado 6x ▾

**4,39%**

**14,99%**

Custos operacionais já inclusos!

 Pix	1,19%
 Boleto pago	R\$ 3,49
 Recebimento	15 dias

[Cadastrar agora](#)

[Mais detalhes](#)

Fonte: Pagar.me. Acesso em 30/09/2025

O “Modo à Vista” se enquadra como um dos planos “Pronto para usar” oferecidos pela Pagar.me. Nele, observa-se o enfoque em negócios que priorizam venda à vista, como é o caso da “**EuColetor!**”. Este plano possui uma taxa de 4,39% para o crédito à vista com aumentos superiores conforme o acréscimo no número de parcelas, quando comparado ao “Modo parcelado”. Ademais, nota-se a cobrança de 1,19% sobre operações via PIX, uma taxa fixa de R\$ 3,49 para pagamentos via boleto bancário e prazo de recebimento de 15 dias.

- Plano Flex:



É a opção de escolher e customizar as taxas pagas pelo seu negócio. Dessa forma, é possível encontrar um balanço entre as cobranças que favoreçam seu negócio. Ademais, o “Plano Flex” possui todos os benefícios oferecidos pelos dois planos anteriores, que vão desde sistema antifraude até o fornecimento de um dashboard completo e informativo para melhorar a gestão financeira do empreendimento. Ainda, este plano possui flexibilidade no prazo de recebimento.

- Plano Customizado:

O “Plano Customizado” oferece a possibilidade de personalização para seu fluxo de pagamentos, oferecendo, também, a opção de “taxas variáveis” e flexibilidade no prazo de recebimento, assim como no “Plano Flex”. Ademais, como diferencial, este plano contém todas as funcionalidades dos anteriores e duas exclusivas: antifraude customizável e multi adquirência.

### 19.1.3 Asaas

A Assas é uma fintech brasileira voltada para automação financeira. A empresa tem como objetivo facilitar a gestão financeira de demais empreendimentos, dando enfoque aos micro, pequenos e médios negócios, trazendo soluções reduzindo intempéries burocráticas. Para seu Gateway de pagamento, a Assas oferece integração com API simplificado, possibilitando incluí-lo no aplicativo “**EuColeta!**”. Ademais, é de extrema importância ressaltar que todos os valores sobre taxas e tarifas informados pela Asaas são válidos apenas para os 3 primeiros meses de uso do sistema (uma espécie de período promocional) e que, a partir disso, as quantias estão sujeitas a alterações mediante à negociação com o especialista da empresa.

- ❖ Sobre os métodos de pagamento:

- São aceitos cartões de crédito e débito (Visa, Mastercard, Elo, Diners Club, Discover, AmericanExpress e Hipercard), PIX e boletos bancários.

- ❖ Sobre taxas e tarifas:



➤ A Asaas oferece três meses com as seguintes cobranças:



Fonte: Asaas.

Nota-se para pagamentos via PIX uma tarifa de R\$ 0,99 por transação, sendo que o mesmo vale para os boletos bancários. Ademais, para a modalidade cartão de débito vemos uma cobrança fixa de R\$ 0,35 acrescidos de 1,89% sobre o valor da venda. Por fim, observa-se que, para cartões de crédito, as cobranças variam de acordo com o prazo, mas sempre mantendo uma taxa fixa de R\$ 0,49.

### 19.1.4 Informações adicionais

Conforme exposto anteriormente, é válido ressaltar que a escolha de um Gateway de pagamento envolve vários fatores e, neste momento, incluiremos a própria negociação entre a “**EuColeta!**” e a empresa que oferecerá soluções com pagamentos online. Muitas das empresas que prestam este tipo de serviço buscam compreender a realidade de seu cliente e o perfil do negócio antes de estruturar planos e modelos de cobrança. Assim, reservamos o espaço abaixo para apenas enunciar demais empresas que oferecem um sistema de Gateway:

- ❖ PagSeguro;
- ❖ Mercado Pago;



- ❖ Adyen;
- ❖ PayPal;
- ❖ Vindi;
- ❖ Zoop;
- ❖ Barte;
- ❖ Braintree.

Para o estágio inicial de negócio o qual está inserido a “**EuColeta!**”, recomenda-se o uso de Gateways oferecido por empresas que atuam com este tipo de serviço.

## 19.2 Gestão Financeira e Organização

O uso de Softwares voltados para o apoio na gestão financeira de seu negócio se apresenta como um recurso extremamente valioso e capaz de trazer vários benefícios tanto para o empreendedor quanto para o empreendimento. A integração com um sistema automatizado produz a possibilidade de avaliar constantemente informações contábeis essenciais para a saúde do negócio.

Atualmente, temos consciência da importância do levantamento de dados para a construção de estratégias e obtenção de insights valiosos para o sucesso de uma empresa. Tendo isso em vista, recomendamos o uso de algumas ferramentas capazes de se apresentarem como instrumentos úteis na trajetória da “**EuColeta!**”, pois com elas verifica-se a possibilidade de compreender a saúde financeira do seu negócio por meio de levantamentos como “contas a pagar” e “contas a receber”.

Além disso, nota-se grande utilidade ao facilitar o cálculo de impostos e automatizar tarefas como a inclusão de novos valores nos relatórios contábeis. Dessa forma, o uso de Softwares de qualidade proporcionam a manutenção de informações atualizadas, elemento substancial no direcionamento estratégico da “**EuColeta!**”, permitindo que o administrador tome decisões rápidas e amparadas por dados de extrema relevância.



## 19.2.1 Granatum

A Granatum é uma plataforma online de gestão financeira voltada para micro e pequenas empresas. A proposta da empresa é simplificar o controle de finanças ao elaborar relatórios contábeis e fornecer análise de relatórios e planejamento financeiro. Dentre as utilidades da Granatum podemos listar:

- ❖ Lançamentos;
- ❖ Cobranças automatizadas;
- ❖ Emissão de notas fiscais (necessário realizar consulta com a equipe Granatum para ter acesso a essa funcionalidade);
- ❖ Construção de relatórios customizados;
- ❖ Planejamento financeiro do negócio;
- ❖ Ambiente personalizável.

Para ter acesso a essa e outras funções a Granatum informa a necessidade de assinatura de um plano de assinatura mensal. Este é exposto logo abaixo:



Mensalidade

R\$ **396,00** por mês

- ✓ Contas a pagar e a receber
- ✓ Conciliação bancária
- ✓ Metas
- ✓ Planejamento orçamentário
- ✓ Fluxo de caixa
- ✓ DRE
- ✓ Relatórios gerenciais
- ✓ Emissão de notas fiscais de serviço eletrônica
- ✓ Recebimento ilimitado por boleto
- ✓ Recebimento ilimitado por PIX
- ✓ Contas bancárias ilimitadas
- ✓ Plano de contas ilimitados
- ✓ Usuários ilimitados
- ✓ Anexos ilimitados de arquivos

Fonte: Granatum. Acesso em 01/10/2025

## 19.2.2 Conta Azul

É uma plataforma de ERP (Enterprise Resource Planning, ou Planejamento de Recursos Empresariais) brasileira, fundada em 2012. Seus serviços são voltados para micro, pequenas e médias empresas tendo como objetivo unificar a gestão financeira, emissão de notas fiscais, cobranças, controle de fluxo de caixa, integração bancária e demais funcionalidades presentes no Software, como:

- ❖ Sistema financeiro integrado (informações sobre contas a pagar, contas a receber, fluxo de caixa e importação de extratos);
- ❖ Conta digital empresarial (Conta PJ) que permite emitir cobranças, pagar contas e realizar transferências;



- ❖ Programa de parceria com contadores e empresas de BPO (Business Process Outsourcing, ou terceirização de processos de negócio) financeiro;

Diferentemente da empresa anterior, a Conta Azul possui variadas opções de planos de assinatura para utilizar de suas funcionalidades. Dentre eles temos:

- ❖ Planos Anuais:

Essencial I	Controle I	Mais Vendidos Avançado	Performance
Plano exclusivo para microempreendedor individual (MEI)	Uma escolha excelente para micro empresas (ME)	A melhor solução para empresas de pequeno porte (EPP)	O plano certo para empresas de médio porte
<del>R\$ 259,90</del> a partir de <b>R\$ 159,90</b> /mês	<del>R\$ 499,90</del> a partir de <b>R\$ 309,90</b> /mês	<del>R\$ 649,90</del> a partir de <b>R\$ 399,90</b> /mês	<del>R\$ 929,90</del> a partir de <b>R\$ 719,90</b> /mês
<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>

Fonte: Conta Azul. Acesso em 01/10/2025

- ❖ Planos Trimestrais:

Essencial I	Controle I	Mais Vendidos Avançado	Performance
Plano exclusivo para microempreendedor individual (MEI)	Uma escolha excelente para micro empresas (ME)	A melhor solução para empresas de pequeno porte (EPP)	O plano certo para empresas de médio porte
<del>R\$ 259,90</del> a partir de <b>R\$ 239,90</b> /mês	<del>R\$ 499,90</del> a partir de <b>R\$ 449,90</b> /mês	<del>R\$ 649,90</del> a partir de <b>R\$ 519,90</b> /mês	<del>R\$ 929,90</del> a partir de <b>R\$ 839,90</b> /mês
<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>

Fonte: Conta Azul. Acesso em 01/10/2025

- ❖ Plano Mensal:



Essencial I	Controle I	Mais Vendidos Avançado	Performance
Plano exclusivo para microempreendedor individual (MEI)	Uma escolha excelente para micro empresas (ME)	A melhor solução para empresas de pequeno porte (EPP)	O plano certo para empresas de médio porte
a partir de <b>R\$ 259,90</b> /mês	a partir de <b>R\$ 499,90</b> /mês	a partir de <b>R\$ 649,90</b> /mês	a partir de <b>R\$ 929,90</b> /mês
<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>	<a href="#">Comece grátis</a>

Fonte: Conta Azul. Acesso em 01/10/2025

Por fim, vale ressaltar que uma das críticas feitas à plataforma é a ausência de descrição detalhada de estoque. Não obstante, este fato não se apresenta como um problema para a “**EuColeta!**” tendo em vista que a empresa faria uso apenas das funcionalidades de gestão financeira não relacionadas ao estoque, pois não o possui.

### 19.2.3 Odoo

É um conjunto de programas e aplicativos criados para funcionar juntos, oferecendo uma solução ampla para necessidades plurais. O perfil de Software da Odoo é diferente dos expostos anteriormente devido seu alto grau de personalização e complexidade. A partir disso, verifica-se a possibilidade de ativar somente instalações e módulos operacionais necessários para o seu negócio.

A Odoo possui um Software livre (open-source) e, a partir dele, existe uma comunidade de desenvolvedores ativos que produzem customizações e integrações de módulos adicionais que vão além dos “oficiais”. Assim, é possível utilizar o modelo open-source ou o modelo Enterprise (versão paga), que possui todas as funcionalidades do anterior, porém acrescidas de suporte funcional ilimitado, atualizações, hospedagem, ambiente financeiro com informações contábeis e demais funções.

Devido ao alto grau de personalização do aplicativo, a integração dele com seu empreendimento é, muitas vezes, vista como complexa. Quanto maior o nível



de customização a tendência é que o grau de dificuldade para integrar o Software também cresça, exigindo a necessidade de contratar o que são chamados de “Parceiros de Implementação”. A própria plataforma Odoo informa quais as empresas credenciadas oferecem este tipo de serviço, sendo o usuário livre para escolher a que mais lhe agrade.

Por fim, além da possibilidade de contratar um parceiro de implementação, a Odoo, também, oferece planos de assinatura para o uso de seu Software, sendo eles:

❖ Plano Anual:

Plano	Preço	Descrição	Botões
Um aplicativo grátis	R\$ 0	Um aplicativo, usuários ilimitados Odoo Online	COMECE AGORA
Padrão	R\$ 38,40 /usuário/mês (R\$ 48,00*)	Todos os aplicativos Odoo Online	COMPRE AGORA TESTE GRÁTIS
Personalizado	R\$ 57,60 /usuário/mês (R\$ 72,00*)	Todos os aplicativos Odoo Online / Odoo.sh** / On-premise Odoo Studio Multiempresa API Externa	COMPRE AGORA TESTE GRÁTIS

Fonte: Odoo. Acesso em 01/10/2025

❖ Plano Mensal:



Um aplicativo grátis	Padrão	Personalizado
R\$ 0	R\$ 48,00 /usuário/mês <del>R\$ 60,00*</del>	R\$ 72,00 /usuário/mês <del>R\$ 90,00*</del>
Um aplicativo, usuários ilimitados Odoo Online	Todos os aplicativos Odoo Online	Todos os aplicativos Odoo Online / Odoo.sh** Odoo Studio Multiempresa API Externa
COMECE AGORA	COMPRE AGORA TESTE GRÁTIS	COMPRE AGORA TESTE GRÁTIS

Fonte: Odoo. Acesso em 01/10/2025

## 19.3 Comunicação com o Cliente

A utilização de softwares voltados à comunicação com o cliente é fundamental para empresas que atuam em processos de transporte e entrega. Afinal, é de suma importância manter o cliente informado em tempo real sobre sua encomenda, atualizando-o se o coletor já saiu para a rota, se está a caminho, se houve atraso ou se o produto já foi entregue. Tudo isso vai muito além de uma questão operacional, pois se apresenta como um fator estratégico para a construção de confiança entre o cliente e a **“EuColetor!”**.

A constância das atualizações reduz a ansiedade do consumidor, aumentando, assim, a sensação de segurança e demonstrando comprometimento da empresa com a qualidade do serviço. Além disso, ao evitar a necessidade de o cliente contatar a **“EuColetor!”** para pedir informações, a empresa otimiza seu atendimento e melhora a experiência do usuário, oferecendo transparência e praticidade.

Além disso, o uso de gatilhos e mensagens estratégicas são essenciais para manter o cliente ativo na plataforma. Assim, fazer pesquisas de satisfação com clientes é um elemento essencial para a melhoria do serviço prestado pela empresa. Dessa forma, recomenda-se a utilização de Softwares de disparo automatizado de



mensagens para coleta de informações de satisfação e marketing e, também, a inclusão de funções dentro do aplicativo “**EuColeta!**” que mantenham o cliente atualizado enquanto seu processo de logística ocorre.

### 19.3.1 Zendesk

A Zendesk é uma empresa americana fundada em 2007, especializada no fornecimento de soluções de atendimento ao cliente. A empresa tem como principal proposta o oferecimento de uma plataforma de suporte e relacionamento, viabilizando que empresas, como a “**EuColeta!**”, centralizem a comunicação com seus clientes em variados canais, sejam eles e-mail, WhatsApp, centrais de ajuda online, etc. Dessa forma, a Zendesk facilita a gestão e acompanhamento do atendimento, possibilitando o acompanhamento de solicitações de maneira mais organizada, atuando, também, na área de automação de resposta por meio de inteligência artificial.

Assim, como visto em diferentes empresas expostas anteriormente, a Zendesk também atua com dois grupos de planos que possuem preços diferenciados quando contratados mensal ou anualmente. Sendo eles:

#### ❖ Planos Mensais:

Support Team	Suite Team	<b>MAIS COMPRADO</b> Suite Professional	Suite Enterprise
Comece a operar rapidamente com suporte otimizado por e-mail	IA INCLUÍDA Automatize o atendimento com IA e suporte em todos os canais	IA INCLUÍDA Otimize as operações com IA, dados e personalizações	IA INCLUÍDA Adapte o atendimento com segurança usando ferramentas de gestão de mudanças com IA
<b>R\$180</b> por agente/mês, cobrado mensalmente	<b>R\$465</b> por agente/mês, cobrado mensalmente	<b>R\$985</b> por agente/mês, cobrado mensalmente	<b>R\$1.435</b> por agente/mês, cobrado mensalmente
Compre agora	Compre agora	Compre agora	Entrar em contato com Vendas

Fonte: Zendesk. Acesso em 01/10/2025

#### ❖ Planos Anuais:



Support Team	Suite Team	<b>MAIS COMPRADO</b> Suite Profissional	Suite Enterprise
Comece a operar rapidamente com suporte otimizado por e-mail	Automatize o atendimento com IA e suporte em todos os canais	Otimize as operações com IA, dados e personalizações	Adapte o atendimento com segurança usando ferramentas de gestão de mudanças com IA
<b>R\$135</b>	<b>R\$359</b>	<b>R\$755</b>	<b>R\$1.105</b>
por agente/mês, cobrado anualmente	por agente/mês, cobrado anualmente	por agente/mês, cobrado anualmente	por agente/mês, cobrado anualmente
<a href="#">Compre agora</a>	<a href="#">Compre agora</a>	<a href="#">Compre agora</a>	<a href="#">Entrar em contato com Vendas</a>

Fonte: Zendesk. Acesso em 01/10/2025

## 19.3.2 Octadesk

A Octadesk é uma empresa nacional que atua em um escopo muito semelhante à Zendesk, se apresentando como uma alternativa brasileira para o mesmo serviço. E, assim como sua concorrente, a Octadesk também oferece seu produto em planos distintos cujos preços variam de acordo com a temporalidade contratada (anual ou mensal), sendo eles:

❖ Planos Mensais:

Essencial	<b>Mais escolhido</b> Avançado	Profissional
com Inteligência Artificial	com Inteligência Artificial	com Inteligência Artificial
<b>R\$2.535/mês</b>	<b>R\$4.085/mês</b>	<b>R\$6.715/mês</b>
<a href="#">Fale com a gente</a>	<a href="#">Fale com a gente</a>	<a href="#">Fale com a gente</a>

Fonte: Octadesk. Acesso em 01/10/2025

❖ Planos Anuais:



<p><b>Essencial</b> com Inteligência Artificial</p> <p><b>R\$2.205/mês</b> Pagamento anual</p> <p>Fale com a gente</p>	<p><b>Avançado</b> com Inteligência Artificial</p> <p><b>R\$3.635/mês</b> Pagamento anual</p> <p>Mais escolhido</p> <p>Fale com a gente</p>	<p><b>Profissional</b> com Inteligência Artificial</p> <p><b>R\$5.835/mês</b> Pagamento anual</p> <p>Fale com a gente</p>
--	---	---

Fonte: Octadesk. Acesso em 01/10/2025

### 19.3.3 WATI

A WATI é uma empresa de tecnologia que oferece uma plataforma de comunicação e automação para empresas voltada para o aplicativo mais utilizado para comunicação do mundo, com mais de 3 bilhões de usuários, segundo Mark Zuckerberg, CEO da Meta: o WhatsApp (Pacete, 2025). A ferramenta permitirá a **“EuColetto!”** centralizar mensagens, automatizar respostas, criar fluxos de atendimento personalizados e gerenciar tickets de suporte em uma única interface. Além disso, a WATI possibilita o envio de notificações automáticas, como atualizações de pedidos, lembretes e mensagens de marketing, mantendo o cliente sempre informado.

Para o uso do Software é necessário a aquisição de um plano que, assim como as opções anteriores, está dividido entre dois grupos:

#### ❖ Planos Mensais:

<p><b>Growth</b></p> <p>Envie mensagens do WhatsApp para milhares de usuários com um só clique para aumentar o alcance</p> <p><b>R\$299 /month</b> Cobrado anualmente</p> <p>3 Usuário incluídos Sem usuários adicionais Aplicam-se custos adicionais para Mensagens ⓘ</p> <p>Selecione o Plano</p>	<p><b>Pro</b></p> <p>Configure automações, integrações e obtenha análises poderosas para aumentar a conversão</p> <p><b>R\$599 /month</b> Cobrado anualmente</p> <p>5 Usuários incluídos Usuários extras por R\$145 (por usuário/mês) Cobranças adicionais se aplicam para Mensagens ⓘ</p> <p>Melhor valor</p> <p>Selecione o Plano</p>	<p><b>Business</b></p> <p>Desbloqueie todo o potencial do WhatsApp com fluxos de trabalho avançados e suporte especializado</p> <p><b>R\$1499 /month</b> Cobrado anualmente</p> <p>5 Usuários incluídos Usuários extras por R\$345 (por usuário/mês) Cobranças adicionais se aplicam para Mensagens ⓘ</p> <p>Selecione o Plano</p>
---	---	--

Fonte: WATI.io. Acesso em 01/10/2025



## ❖ Planos Anuais:

Growth	Pro	Business
Envie mensagens do WhatsApp para milhares de usuários com um só clique para aumentar o alcance	Configure automações, integrações e obtenha análises poderosas para aumentar a conversão	Desbloqueie todo o potencial do WhatsApp com fluxos de trabalho avançados e suporte especializado
<b>R\$239</b> /month Cobrado anualmente	<b>R\$479</b> /month Cobrado anualmente	<b>R\$1199</b> /month Cobrado anualmente
3 Usuário incluídos Sem usuários adicionais Aplicam-se custos adicionais para Mensagens	5 Usuários Usuários extras por R\$145 (por usuário/mês) Cobranças adicionais se aplicam para Mensagens	5 Usuários incluídos Usuários extras por R\$345 (por usuário/mês) Cobranças adicionais se aplicam para Mensagens
<a href="#">Selecione o Plano</a>	<a href="#">Selecione o Plano</a>	<a href="#">Selecione o Plano</a>

Fonte: WATI.io. Acesso em 01/10/2025

## 19.4 Geolocalização

Pensando não como um Software que auxilie o funcionamento e gestão do empreendimento, mas sim como uma funcionalidade essencial do aplicativo **“EuColetor!”** recomenda-se a inclusão da funcionalidade de rastreamento e geolocalização das entregas, tendo em vista a alta demanda dos cliente em saber o status da entrega e o tempo necessário estimado para o coletor chegar ao local de retirada do produto que será destinado à devolução. Dessa forma, a inclusão de APIs de rastreamento em tempo real, como o Google Maps API, aumentando a transparência, satisfação do cliente e a eficiência operacional do negócio.

## 20. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Para estabelecer um ótimo relacionamento com o cliente é necessário ter consciência sobre o tempo de ciclo de vida do cliente: (1) Consciência; (2) Aquisição; (3) Fidelização; (4) Retenção; (5) Recuperação.

A fase 1 da Consciência é fundamental para o aplicativo, pois é quando os clientes potenciais tomam conhecimento da existência do aplicativo, geralmente através das propagandas virtuais no ambiente digital. Neste estágio, o foco deve ser que o potencial cliente conheça o aplicativo e entenda quais são os serviços oferecidos. Além disso, nessa fase é fundamental que o cliente conheça a identidade visual da empresa e se familiarize com ela.



Já na fase aquisição, a “**EuColeta!**” deve focar em transformar esses potenciais clientes em consumidores do aplicativo. Uma abordagem eficaz é oferecer ofertas para possíveis novos clientes, como por exemplo cupons – ganhe 10 reais de desconto na primeira coleta. É o momento também de coletar informações do cliente sobre a percepção dele acerca da coleta e o quão satisfeito ele ficou com os serviços. Além do mais, utilizar ferramentas como newsletters por email para informar os clientes sobre novos serviços, eventos especiais ou ofertas limitadas podem ajudar a manter o aplicativo na mente dos consumidores e estimular a aquisição e retenção de clientes. Essa estratégia personaliza a experiência, aumentando a probabilidade de os visitantes se tornarem clientes regulares.

Por conseguinte, as fases de fidelização (3), retenção (4) e recuperação (5), no âmbito de um plano operacional, dão-se através da gestão do "relacionamento com o cliente", englobando as estratégias e práticas implementadas ou para engajar-se com os seus clientes de forma eficaz. Este relacionamento visa maximizar a satisfação do cliente, fortalecer sua lealdade e aumentar o valor que percebem nos produtos ou serviços oferecidos. Essa abordagem não apenas eleva a qualidade e experiência do cliente, mas também se reflete em benefícios tangíveis para o negócio.

No cerne de todo relacionamento deve estar o conceito de colocar o cliente em primeiro lugar (Clientecentrismo). Na prática, significa que suas necessidades, desejos e satisfações devem estar no centro de todas as decisões e estratégias da empresa. Um relacionamento deve ser baseado na ideia de proporcionar valor ao cliente, atendendo às suas demandas de forma eficaz.

Ademais, um relacionamento sólido e positivo com os clientes pode melhorar a retenção, uma vez que clientes fiéis tendem a resistir às ofertas da concorrência. Essa lealdade cria um ciclo virtuoso de engajamento contínuo, onde o feedback e as interações regulares com os clientes proporcionam insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços ofertados pelo aplicativo.



Portanto, a implementação de uma estratégia robusta de relacionamento com o cliente é crucial para o sucesso sustentável e crescimento de qualquer empresa. Isso envolve desde a personalização da comunicação até o desenvolvimento de políticas de suporte ao cliente que sejam ágeis e eficazes, garantindo uma experiência excepcional em todos os pontos de contato. Com base nessa premissa, os processos de operacionalização de uma gestão eficiente do relacionamento com o cliente são construídos sobre alguns pilares essenciais, que serão posteriormente desdobrados em ações específicas.

## 20.1 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Um atendimento ao consumidor de qualidade pode transformar a experiência do cliente e agregar valor à marca. Como os serviços oferecidos pela “**EuColeta!**” está relacionado com o ambiente virtual, é indispensável que os consumidores tenham canais à distância para registrar reclamações ou problemas relacionados a coleta ou a entrega das mercadorias.

Nesse contexto, é fundamental que dentro do aplicativo tenha um canal de comunicação entre os consumidores e a “**EuColeta!**”. Assim, é importante que haja um chat online em que o cliente possa registrar as suas reclamações. O contato inicial realizado nesse chat pode ser feito de forma automatizada, visando que seja identificado o problema pelo qual o consumidor está passando. Após entender a situação, é essencial que uma pessoa responsável entre em contato com o consumidor para resolver a reclamação. Esse contato deve ser feito por um profissional especializado, e não de forma automatizada, pois isso garante um atendimento mais personalizado e aumenta as chances de resolver o problema de forma rápida e objetiva.

Esse contato com o cliente deve ser de altíssima qualidade, um contato que não apenas resolva as questões levantadas, mas também promova a transformação e a lealdade do consumidor. Assim, esse chat online tem como objetivo transformar uma reclamação em fidelização do cliente, graças ao ótimo atendimento e a resolução do problema de forma objetiva. Através disso, nota-se a importância do



chat online para promover a satisfação do consumidor após algum problema na entrega ou na coleta da mercadoria.

Ademais, também é importante que haja uma diversidade de formas de contato entre a “**EuColeta!**” e os consumidores. Assim, é considerável que a “**EuColeta!**” também possui um canal de comunicação via site da empresa para que assim os consumidores possuam uma maior quantidade de formas de registrar as suas reclamações. Esse site deve possuir uma equipe de atendimento distinta do chat online, visando que, caso ocorra algum problema na resolução do problema via chat online, o consumidor possua uma outra forma de registrar o seu problema, diminuindo possíveis erros relacionados à ineficiência da resolução de problemas

Portanto, evidencia-se que um serviço de atendimento eficaz pode ser determinante na formação de uma imagem positiva da empresa perante o mercado. Clientes satisfeitos não apenas retornam, mas frequentemente recomendam a empresa a amigos e familiares. Com isso, percebe-se como a “**EuColeta!**” deve investir na área de atendimento ao consumidor, visando que os clientes possuam apenas experiências positivas com o aplicativo e tenham mais chances de se fidelizarem e se tornarem promotores do aplicativo.

## 20.2 SISTEMA DE FEEDBACKS

Implementar um sistema de feedbacks no aplicativo da “**EuColeta!**” é de extrema importância, transformando a forma como os clientes interagem com o negócio. Além dessa coleta dos feedbacks, é também fundamental que a opinião dos consumidores sejam ouvidas, visando que o aplicativo se torne cada vez melhor.

O primeiro passo é o estabelecimento de um método eficiente para a coleta dos feedbacks. Como a “**EuColeta!**” é um aplicativo, a melhor forma seria inserir uma aba de feedbacks em que o consumidor poderia avaliar como foi a experiência dele com os serviços prestados pelo aplicativo. Além disso, a “**EuColeta!**” deve



também implementar um sistema de coleta de feedbacks acerca dos motoristas, de forma que os prestadores dos serviços via o aplicativo também possam ser avaliados. Um método que poderia ser utilizado com o objetivo de que os motoristas mantenham um bom padrão de atendimento aos consumidores, seria recompensá-los com taxas extras de pagamento, caso eles possuam uma avaliação alta desses feedbacks.

Além disso, visando que os clientes se sintam provocados a utilizar a ferramenta dos feedbacks, é importante que esses clientes possam ser recompensados por realizar as avaliações. A empresa pode oferecer cupons de desconto de cinco reais ao alcançar determinada quantidade de feedbacks realizados – além de estimular o uso dos feedbacks, também faria com que os clientes se sentissem provocados a consumir mais os serviços –.

Cabe ressaltar que esses feedbacks não devem ser apenas coletados e não utilizados. Após a coleta, é fundamental que haja uma análise desses dados, com o objetivo de utilizá-los para que melhorias sejam realizadas no aplicativo e no oferecimento dos serviços, demonstrando uma escuta ativa da opinião dos consumidores.

Logo, demonstra-se que implementar um sistema de feedback eficaz não apenas melhora a qualidade dos produtos e serviços do aplicativo, mas também constrói um relacionamento mais forte e de confiança com os clientes, incentivando-os a retornar e recomendar a plataforma aos demais .

## **20.3 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais estabeleceu no Brasil regras para a coleta e o armazenamento de dados online. Ela considera uma série de regras que os aplicativos online devem adotar para a coleta e o armazenamento de informações dos consumidores.



Como a “**EuColeta!**” será um aplicativo é fundamental que cumpra com as diretrizes dessa legislação e respeite os direitos dos seus consumidores. Além disso, o respeito a essa legislação é indispensável para que haja uma relação de confiança entre o aplicativo e os clientes, uma vez que em um mundo onde as pessoas compartilham muitas informações na internet, demonstrar que a empresa respeita e dá a importância merecida a essa legislação é um diferencial.

Para que os clientes percebam que a empresa respeita a LGPD, é essencial que o aplicativo “**EuColeta!**” tenha uma política de privacidade sempre atualizada e redigida em linguagem acessível para os usuários. Além disso, antes de qualquer coleta de dados, é fundamental que o cliente dê seu consentimento de forma clara. Outro ponto importante é que o aplicativo ofereça uma aba exclusiva, onde o cliente possa visualizar quais dados foram compartilhados com o “**EuColeta!**” e tenha a possibilidade de editar ou atualizar essas informações quando desejar. Essas medidas são fundamentais para demonstrar transparência, respeito à privacidade e o comprometimento com a LGPD.

. Sendo assim, nota-se como o respeito a LGPD gera uma relação de confiança entre o empreendimento e os consumidores, o que é um importante fator na hora de escolher utilizar um aplicativo ou não.

## 20.4 PERÍODO EM ROTA

O período em rota é o momento após a coleta da mercadoria em que o motorista está encaminhando o produto coletado para o centro de distribuição. Nesse momento, o cliente já contratou o serviço e já realizou o pagamento.

Nesse contexto, é importante que o cliente possua um mecanismo dentro do aplicativo em que ele possa conferir onde está a mercadoria. Além do mais, é indispensável que o cliente seja informado quando a mercadoria foi entregue até os Correios. Essa confirmação da entrega pode ser realizada através de uma foto



enviada pelo motorista para o cliente em questão, demonstrando que o serviço foi finalizado.

Tanto a confirmação da entrega, quanto o acompanhamento da rota é fundamental para que o cliente tenha uma boa experiência ao utilizar o aplicativo, uma vez que essa ferramenta permite que haja uma relação de transparência entre o aplicativo e o consumidor, evitando a preocupação do cliente com a mercadoria. Além disso, o cliente observar o trajeto da mercadoria transmite credibilidade, reduzindo a desconfiança em relação à perda do produto. Com isso, evidencia-se como um sistema de rastreamento é imprescindível para que as relações entre cliente e aplicativo sejam as melhores possíveis e que o consumidor tenha uma boa experiência ao utilizar o aplicativo.

## 21.0 SEGURANÇA DA MERCADORIA

A segurança da mercadoria é indispensável para que a “**EuColeta!**” consiga operar seus serviços com qualidade e proporcionando uma boa experiência ao cliente. Com esse objetivo é necessário adotar algumas medidas dentro do aplicativo para que a mercadoria seja transportada com segurança.

### 21.1 Cadastro do motorista

Uma das medidas que devem ser implementadas para a garantia da segurança das coletas e entregas é o cadastro dos colaboradores no aplicativo. Ao colaborador se cadastrar dentro do aplicativo da “**EuColeta!**” se faz necessário que sejam coletados dados pessoais do indivíduo como a Carteira Nacional de Habilitação, foto de perfil, CPF, RG, CRLV, checagem de antecedentes criminais e dados bancários. Além do mais, após o colaborador realizar o envio desses dados, é necessário a verificação dos documentos e informações cadastrais, consultando as bases de dados do governo para checar a autenticidade das informações, isso pode ser realizado por uma empresa terceirizada que realiza essas ações. Convém salientar que essas são medidas fundamentais e não podem ser negligenciadas, pois elas deverão garantir que os colaboradores do aplicativo sejam indivíduos



confiáveis para a coleta das mercadorias. Ademais, outra medida importante que pode ser adotada é o aplicativo exigir que o colaborador envie selfies periodicamente antes de recolher uma coleta, confirmando que é o motorista cadastrado que está realizando as coletas. Além do mais, antes da realização da coleta, é importante que haja no aplicativo uma mensagem para o cliente informando que antes dele entregar a mercadoria, ele deve conferir se o motorista da coleta é o mesmo cadastrado no aplicativo. Essas medidas impactaram o aplicativo **“EuColeta!”** seja mais seguro, o que fará com que os consumidores se sintam seguros em utilizá-lo.

## **21.2 CHECAGEM DA ROTA**

A checagem da rota é fundamental para garantir a segurança das mercadorias, com o objetivo que o cliente consiga ter acesso a rota do colaborador enquanto ele não concluir a entrega. Além do mais, é importante que ocorra um registro por GPS dessas rotas, com o objetivo de que fiquem salvas caso ocorra algum problema na coleta e entrega.

## **21.3 LIMITE DE MERCADORIAS**

Com a finalidade de maior segurança dentro do aplicativo, os colaboradores devem possuir um limite do número de mercadorias coletadas. Esse limite é importante para que o colaborador não colete diversas mercadorias e desapareça com elas. Com essa limitação, o colaborador só conseguirá realizar outra coleta, quando enviar a foto do envio de uma das mercadorias coletadas. Isso evitaria que alguém mal intencionado, coletasse produtos de diversos clientes e desaparecesse com eles. Logo, percebe-se como essa medida tornaria o aplicativo menos propício à insegurança de delitos das mercadorias. Além do mais, essa medida evita que ocorra uma demora muito grande na entrega das mercadorias no centro de distribuição.



Essas medidas são importantes para que o consumidor possa ter confiança que a sua mercadoria será transportada pela “EuColeta!” com segurança, além de ser fundamental para a que a integridade dos serviços sejam garantida, com a prevenção de furtos realizada por colaboradores do aplicativo.





(19) 99761-5841 - Rua Pitágoras, 353 – Instituto de Economia, Sala 35 UNICAMP –  
Cidade Universitária, Campinas/SP – CEP: 13083-970

