

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO

EMERSON DE ABREU CARDOSO

PLANO DE NEGÓCIOS HOTELEIRO
IMPLANTAÇÃO DE UM HOSTEL

SEROPÉDICA
2016

EMERSON DE ABREU CARDOSO

PLANO DE NEGÓCIOS HOTELEIRO
Implantação de um hostel

Relatório final, apresentado a Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Tânia Regina Frota Vasconcellos Dias.

EMERSON DE ABREU CARDOSO

PLANO DE NEGÓCIOS HOTELEIRO
IMPLANTAÇÃO DE UM HOSTEL

Relatório final, apresentado a Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

ORIENTAÇÃO: Prof^a Dr^a Tânia Regina Frota Vasconcellos Dias.

Seropédica, ____ de _____ de ____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Msc. Celina Angelica Lisboa Valente Carlos
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof^a. Msc. Maria Lúcia Almeida Martins
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof^a. Dr^a. Tania Regina Frota Vasconcellos Dias
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Agradecimentos

À professora Tânia Regina Frota Vasconcellos Dias por ter aceitado a orientação e desafio de orientar um aluno de outro curso (que não o seu de origem), mesmo com tantos empecilhos, e constante estímulo transmitido durante o desenvolvimento do trabalho.

Aos meus amigos que sempre estiveram presentes, seja nos desafios ou nas comemorações e descontrações.

Às minhas famílias que me auxiliaram todos estes anos, confiando na formação da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

Ao meu namorado por me ajudar, cobrar e estimular durante todo esse período difícil e de bastante ausência da minha parte.

Lista de figuras

Figura 1 – Vista geral do bairro de Botafogo – Rio de Janeiro.....	20
Figura 2 – Vista da localidade exata do empreendimento.....	20
Figura 3 – Layout da empresa.....	22
Figura 4 – Planta baixa do empreendimento.....	22
Figura 5 – Fluxograma de logística.....	24
Figura 6 – Fluxograma de recepção/reservas.....	24
Figura 7 – Organograma.....	25

Lista de tabelas

Tabela 1 – Fonte dos recursos do investimento.....	04
Tabela 2 – Fonte dos recursos dos sócios.....	04
Tabela 3 – Análise da concorrência.....	09
Tabela 4 – Lista de fornecedores.....	09
Tabela 5 – Força de novos entrantes.....	13
Tabela 6 – Força de concorrência.....	14
Tabela 7 – Força dos substitutos.....	15
Tabela 8 – Força dos clientes.....	15
Tabela 9 – Força dos fornecedores.....	16
Tabela 10 – Preço de referência para hospedagem.....	19
Tabela 11 – Lista de cargos e salários.....	25

*Nenhuma tabela do demonstrativo financeiro foi relacionada nesta lista, pois apenas apresentam cálculos de uma maneira simplificada.

Sumário

1. Sumário Executivo	9
1.1. Descrição do projeto	9
1.2. Nome do empreendimento	9
1.3. Regime tributário	10
1.4. Missão	10
1.5. Visão	10
1.6. Valores	10
1.7. Objetivos	11
1.8. Metas	11
1.9. Equipe responsável	11
1.10. Fontes de recursos	12
1.11. Capacidade máxima de ocupação	12
1.12. Sazonalidade	13
1.13. Taxa de ocupação prevista	13
2. Análise de Mercado	13
2.1 Dados da pesquisa de mercado	13
2.2 Concorrentes	16
2.3 Fornecedores	17
2.4 Análise SWOT	20
2.5 Análise das Forças de Porter	21
3. Plano de Marketing	25
3.1 Serviço ofertado	25
3.2 Estratégia de precificação	27
3.3 Política de descontos	27
3.4 Concessões de crédito	27
3.5 Localização do negócio	28
3.6 Divulgação	29
3.7 Identidade visual (layout)	29
3.8 Planta baixa	30
4. Plano operacional	31
4.1 Estimativa de capacidade máxima de atendimento	31
4.2 Ocupação media	31
4.3 Fluxograma de processos operacionais	31

4.4	Organograma	32
5.	Plano financeiro	34
5.1	Capital de giro	34
5.2	Investimentos pré operacionais.....	35
5.3	Investimentos fixos	35
5.4	Projeção das receitas e despesas.....	35
5.5	Rentabilidade	39
5.6	Ponto de equilíbrio	40
5.7	Valor presente líquido.....	40
5.8	Payback.....	41
	Anexo	44

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

1.1. DESCRIÇÃO DO PROJETO

A cidade do Rio de Janeiro se caracteriza por suas belezas naturais, seus cartões-postais e seu povo. Todos esses atributos da “Cidade Maravilhosa” fazem com que o turismo e, conseqüentemente, a hotelaria sejam bastante movimentados, com uma circulação bastante alta de turistas nacionais e internacionais. Dentre os locais mais visitados da capital fluminense estão as praias, o Cristo Redentor, o Bondinho do Pão de Açúcar e os bairros da Zona Sul, que concentram grande parte dos polos culturais e tem a vida noturna bem movimentada (o que atrai muitos turistas para essa região). Este plano visa destacar os aspectos mais importantes para a construção do empreendimento, bem como sua implantação, organização e comercialização. O empreendimento a ser construído é um hostel (meio de hospedagem caracterizado pelo preço mais baixo que a hotelaria tradicional, com maior aderência pelos jovens turistas e que promove uma maior interação entre os que ali estão hospedados), voltado para a qualidade do atendimento e do serviço prestado. De acordo com o Sebrae (2014) a Copa do Mundo de Futebol 2014 ampliou a oferta de meios de hospedagem alternativos, dentre eles está o hostel. Desta forma, direcionaram-se olhares perante tais estabelecimentos, devendo-se ampliar a oferta.

A empresa será inserida no bairro Botafogo, cidade do Rio de Janeiro, próximo à praia mais famosa do mundo, Copacabana, ao centro do município do Rio de Janeiro e de fácil acesso às demais regiões da cidade. Botafogo é um bairro tradicional e charmoso que conta com uma grande infraestrutura de transportes (metrô e diversas linhas de ônibus), além de um comércio bastante diversificado com fast foods, supermercados, farmácias, bares, restaurantes e o Botafogo Praia Shopping.

O capital a ser investido será no valor de R\$ 2.523.655,25, sendo R\$ 250.000,00 destinados a obra do estabelecimento, R\$ 223.155,25 com os móveis e decoração e R\$40.000,00 com veículo e R\$ 292.881,75 como capital de giro próprio. Esperamos obter o lucro de R\$ 1.645.010,00 por ano e aguardamos que o capital investido retorne em até 2 anos.

1.2. NOME DO EMPREENDIMENTO

- Nome fantasia: 3 Levels Hostel
- Razão social: 3 Levels Hostel Rio LTDA.

1.3. REGIME TRIBUTÁRIO

O Regime Tributário aplicado ao empreendimento em questão é o Simples Nacional. A empresa apresenta todos os itens necessário para ingressar como “Empresa de Pequeno Porte” no Simples Nacional previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

1.4. MISSÃO

Oferecer um serviço de qualidade aos hóspedes, trabalhando sempre com simpatia, empatia e hospitalidade, sendo solícito em todas as ocasiões e tornando cada experiência unicamente especial.

1.5. VISÃO

Ser reconhecido pela excelência em serviços como empreendimento hoteleiro econômico e usado como referência de meio de hospedagem e serviços da região, agregando valor ao setor hoteleiro.

1.6. VALORES

Os principais valores do empreendimento estão assim identificados:

- **Excelência:** alcançar o mais alto padrão de qualidade no serviço que estamos oferecendo;
- **Responsabilidade:** interagir com o meio da forma mais integrada possível, prezando pelas responsabilidades social, ambiental e econômica;
- **Respeito:** receber de forma igualitária todos os clientes respeitando sua diversidade, cultura e individualidade;
- **Integridade:** assegurar o desempenho transparente com confiança e ética.

1.7. OBJETIVOS

A intenção deste estudo tem como objetivo geral elaborar um projeto para implantação de um empreendimento hoteleiro econômico no Município do Rio de Janeiro – RJ.

Para que se atinja o objetivo geral do estudo, serão atendidos os seguintes objetivos específicos:

- Descrever as características do empreendimento;
- Demonstrar as etapas necessárias para implantação de um empreendimento hoteleiro;
- Apresentar a viabilidade do investimento.

1.8. METAS

As principais metas estabelecidas para o empreendimento são:

- Desenvolver a interação social, cultural e ambiental entre comunidade/hóspedes/colaboradores em 100% até dezembro de 2018;
- Elaborar um Plano de Negócios completo da empresa até outubro de 2017;

1.9. EQUIPE RESPONSÁVEL

Sócio 1: Emerson de Abreu Cardoso

- Formação Acadêmica: Formando em Bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ
- Idiomas: Inglês Avançado / Espanhol Básico
- Experiência profissional: Jovem Aprendiz Administrativo – Cassol Pré-fabricados;

Auxiliar de Eventos – Copacabana Praia Hotel;

Auxiliar logístico – Transerv Transporte e Logística.

Estagiário de Governança – Windsor Copa Hotel.

- Atribuições: Gerente, responsável pelas áreas de Recursos Humanos,

Atendimento ao Público e Gestão da Qualidade na Prestação do Serviço da empresa.

Sócio 2: Paulo Roberto Coelho Martins Junior

- Formação Acadêmica: Graduando em Engenharia Química pela Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ
- Idiomas: Inglês Fluente / Espanhol Básico / Italiano Básico
- Experiência profissional: Bolsista de Iniciação Científica – Instituto de Macromoléculas Professora Eloisa Mano – IMA/UFRJ;

Estagiário em Engenharia Química (graduação sanduíche) – Queen`s University of Belfast – Irlanda do Norte.

- Atribuições: Gerente, responsável pela área financeira da empresa.

1.10. **FONTES DE RECURSOS**

Tabela 1: Fontes dos recursos do investimento		
Fontes de Recursos	Valor	%
Recursos Próprios	R\$ 2.523.655,25	100
Recursos de Terceiros	R\$ 0	0
Outros	R\$ 0	0
Total	R\$ 2.523.655,25	100

Tabela 2: Fonte de recursos por sócio		
Sócios	Valor	%
Sócio 1	R\$ 1.261.827,625	50
Sócio 2	R\$ 1.261.827,625	50
Total	R\$ 2.523.655,25	100

1.11. **CAPACIDADE MÁXIMA DE OCUPAÇÃO**

Capacidade Anual:

- 18 Unidades Habitacionais X 8 leitos = 144 leitos
- Total de leitos/dia = 144 leitos – 365 dias
- Total de leitos/ano = 52.560 leitos

1.12. SAZONALIDADE

Curva de Sazonalidade:

- 90 dias – Ocupação 80% período de verão e carnaval 10.368
- 30 dias – Ocupação 70% período de férias escolares meio do ano 3.024
- 96 dias – Ocupação 100% finais de semana 13.824
- 149 dias – Ocupação 55% estimada normal 11.800,80

1.13. TAXA DE OCUPAÇÃO PREVISTA

Ocupação Anual:

Considerando a capacidade máxima de ocupação de 52.560 leitos/ano e a curva de sazonalidade que determina uma ocupação média de 39.016 leitos/ano, a taxa de ocupação média calculada é de 74,23%.

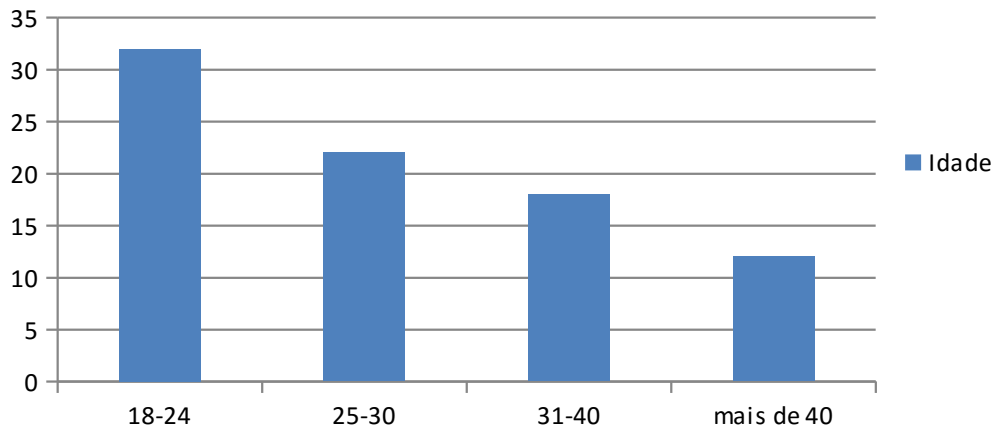
2. ANÁLISE DE MERCADO

2.1. DADOS DA PESQUISA DE MERCADO

Veja abaixo os resultados que tiveram um nível de relevância maior para o desenvolvimento do projeto:

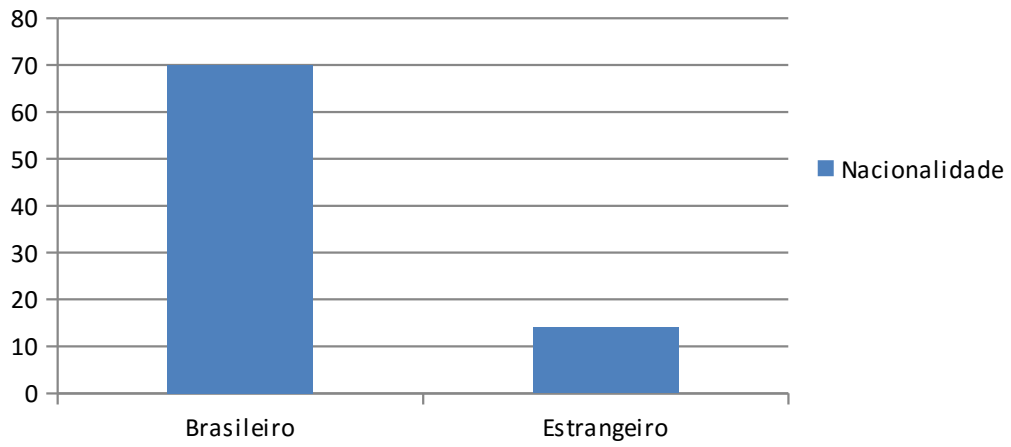
Idade

Idade



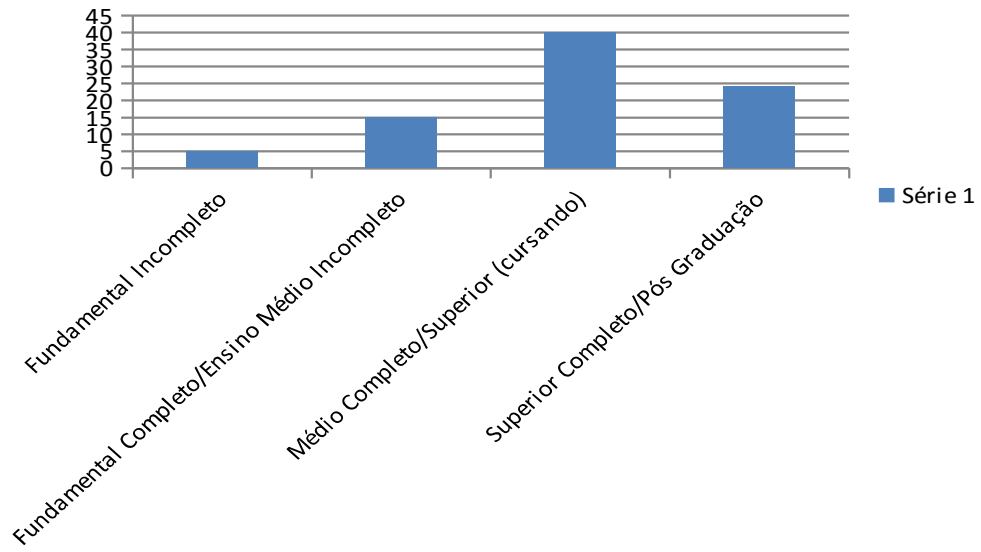
Nacionalidade

Nacionalidade



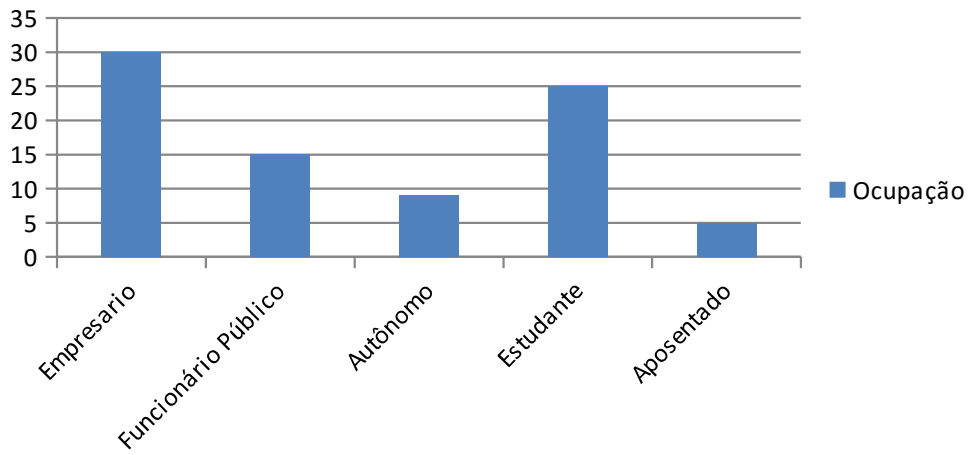
Escolaridade

Série 1



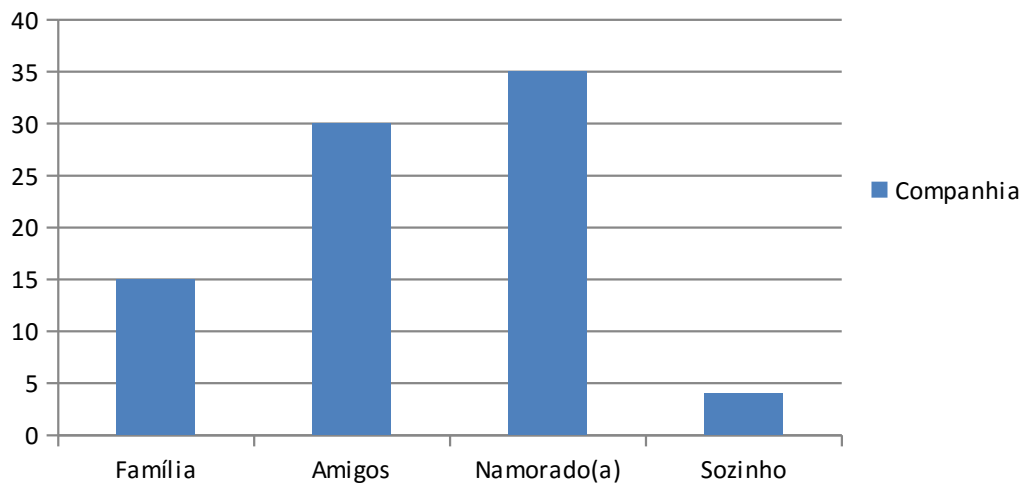
Ocupação

Ocupação



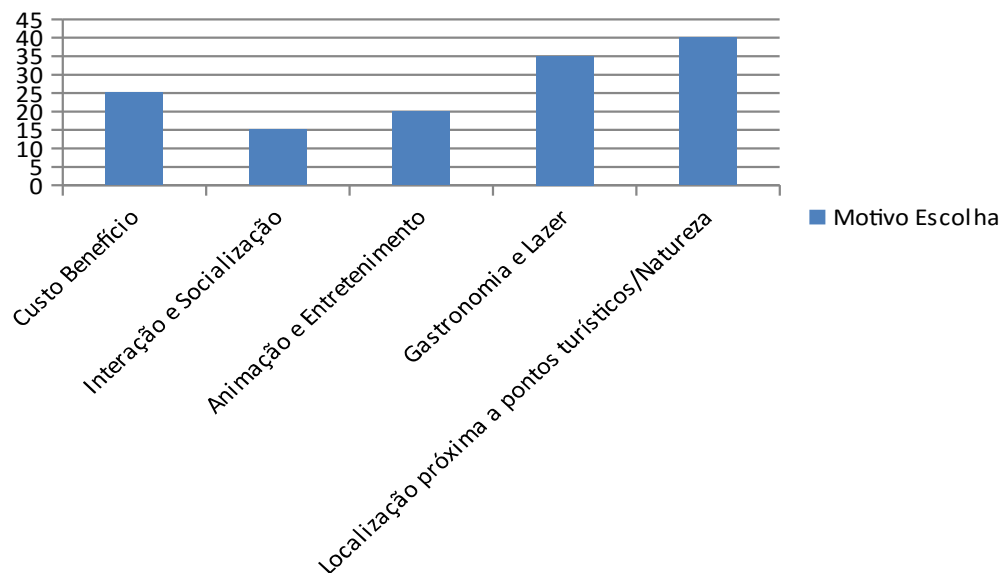
Em geral, nas suas viagens, na companhia de quem você costuma viajar?

Companhia



Quais foram os principais motivos que o levaram a escolher a Zona Sul do Rio de Janeiro?

Motivo Escolha



2.2. CONCORRENTES

Tabela 3: Análise da concorrência

Nome	Preço/diária	Tipo de unidade habitacional	Classificação	Condições de Pagamento	Localização
Zé Carioca Hostel	R\$ 90	Compartilhada com café da manhã	Hostel	Dinheiro, cartão de crédito e débito	Botafogo - RJ
Cafofo Hostel	R\$ 100	Compartilhada com café da manhã	Hostel	Dinheiro, cartão de crédito e débito	Botafogo - RJ
Ace Suite Hostel	R\$ 100	Compartilhada com café da manhã	Hostel	Dinheiro, cartão de crédito e débito	Botafogo - RJ
Rio Nature Adventure	R\$ 70	Compartilhada sem café da manhã	Hostel	Dinheiro, cartão de crédito e débito	Botafogo - RJ

2.3. FORNECEDORES

Tabela 4: Lista de Fornecedores

Nº	Item	Fornecedor	Valor unitário	Condições de pagamento	Prazo de entrega	Qtd	Valor total
1	Computador para recepção	Catral	R\$ 1.213,98	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 2.427,96
2	Cadeira para recepção	Catral	R\$ 277,45	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 554,90
3	Impressora	Americanas	R\$ 1.563,50	12 vezes sem juros	10 dias úteis	2	R\$ 3.127,00
4	Geladeira	Catral	R\$	12 vezes	20 dias	1	R\$ 4.192,47

			4.192,47	sem juros	úteis		
5	Fogão	Catral	R\$ 2.794,62	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 5.589,24
6	Micro-ondas	Catral	R\$ 599,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 1.198,00
7	Cafeteira	Catral	R\$ 241,94	12 vezes sem juros	20 dias úteis	1	R\$ 241,94
8	Telefone	Americanas	R\$ 109,90	12 vezes sem juros	10 dias úteis	1	R\$ 109,90
9	Calculadora	Americanas	R\$ 319,99	12 vezes sem juros	10 dias úteis	2	R\$ 639,98
10	Armário para recepção	Casas Bahia	R\$ 200,90	12 vezes sem juros	10 dias úteis	1	R\$ 200,90
11	Jogo de panelas	Americanas	R\$ 249,90	12 vezes sem juros	10 dias úteis	2	R\$ 499,80
12	Colher	Casa do Inox	R\$ 5,55	6 vezes sem juros	15 dias úteis	150	R\$ 832,50
13	Garfo	Casa do Inox	R\$ 5,55	6 vezes sem juros	15 dias úteis	150	R\$ 832,50
14	Copos	Casa do Inox	R\$ 4,00	6 vezes sem juros	15 dias úteis	150	R\$ 600,00
15	Xícaras	Americanas	R\$ 17,45	12 vezes sem juros	10 dias úteis	100	R\$ 1.745,00
16	Botijão de gás	Liquigas	R\$ 150,00	À vista	Imediata	2	R\$ 300,00
17	Mesas para refeitório	Rodi Office	R\$ 482,00	10 vezes sem juros	15 dias úteis	8	R\$ 3.856,00
18	Cadeira para refeitório	Rodi Office	R\$ 106,00	10 vezes sem juros	15 dias úteis	60	R\$ 6.360,00
19	Cama -	Milleto	R\$	12 vezes	20 dias	72	R\$ 44.403,84

	beliche		616,72	sem juros	úteis		
20	Colchão de solteiro	Milleto	R\$ 277,23	12 vezes sem juros	20 dias úteis	144	R\$ 39.921,12
21	Travesseiro	Catral	R\$ 14,26	12 vezes sem juros	20 dias úteis	144	R\$ 2.053,44
22	Ar condicionado	Catral	R\$ 1.399,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	20	R\$ 27.980,00
23	Armário de cozinha	Catral	R\$ 169,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	5	R\$ 845,00
24	Garrafas térmicas	Catral	R\$ 252,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	3	R\$ 756,00
25	Lençóis de elástico	Americanas	R\$ 17,90	12 vezes sem juros	10 dias úteis	288	R\$ 5.155,20
26	Fronhas	Americanas	R\$ 9,99	12 vezes sem juros	10 dias úteis	288	R\$ 2.877,12
27	Edredom	Americanas	R\$ 29,99	12 vezes sem juros	10 dias úteis	288	R\$ 8.637,12
28	Fechadura eletrônica	Eco Gold	R\$ 703,50	12 vezes sem juros	10 dias úteis	19	R\$ 13.366,50
29	Cortina – black out + voal	Leroy Merlin	R\$ 169,90	12 vezes sem juros	10 dias úteis	20	R\$ 3.398,00
30	Toalha de banho	Extra	R\$ 22,89	10 vezes sem juros	10 dias úteis	288	R\$ 6.592,32
31	Toalha de piso	Extra	R\$ 9,59	10 vezes sem juros	10 dias úteis	40	R\$ 383,60
32	Sofá	Catral	R\$ 890,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	5	R\$ 4.450,00
33	Televisão	Catral	R\$ 1.000,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 2.000,00
34	Balcão de	Catral	R\$	12 vezes	20 dias	1	R\$ 2.000,00

	recepção		2.000,00	sem juros	úteis		
35	Armário com chave para UH	Rodi Office	R\$ 538,00	10 vezes sem juros	15 dias úteis	18	R\$ 9.684,00
36	Jarra de suco	Catral	R\$ 11,20	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 22,40
37	Faca	Casa do Inox	R\$ 5,31	6 vezes sem juros	15 dias úteis	150	R\$ 796,50
38	Computador para acesso rápido dos hóspedes	Americanas	R\$ 900,00	12 vezes sem juros	10 dias úteis	3	R\$ 2.700,00
39	Espelho	Tokstok	R\$ 480,00	12 vezes sem juros	10 dias úteis	20	R\$ 9.600,00
40	Máquina de cartão	Catral	R\$ 789,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 1.578,00
41	Gaveta de dinheiro	Catral	R\$ 319,00	12 vezes sem juros	20 dias úteis	2	R\$ 638,00
Total							R\$ 223.155,25

2.4. ANÁLISE SWOT

- **Forças**
 - Qualidade de serviços;
 - Tamanho do empreendimento (maior número de unidades habitacionais que os concorrentes);
 - Localização próxima aos atrativos turísticos;
 - Ambiente pensado para o público jovem;
 - Preço acessível.
- **Fraquezas**
 - Falta de experiência na área;
 - Pouca adesão de famílias, atendendo prioritariamente o público jovem;

- Não oferta de cama de casais;
 - Pouca qualificação dos funcionários.
- **Oportunidades**
 - Legado Olímpico;
 - Alta do Dólar, Euro e Libra, desvalorizando a moeda brasileira atraindo mais turistas internacionais;
 - Aumento dos profissionais qualificados no mercado de trabalho;
 - Crescente aumento dos turistas por meios de hospedagem econômicos;
 - Parcerias com empresas de turismo da região.
 - **Ameaças**
 - Muitos concorrentes do mesmo porte;
 - Grandes redes internacionais com suas bandeiras econômicas (budget);
 - Novas leis que possam vir a afetar o negócio;
 - Crise econômica mundial;
 - Sazonalidade.

2.5. ANÁLISE DAS FORÇAS DE PORTER

Investir na qualidade de serviço como um todo, a um valor acessível, superando assim os concorrentes, atraindo e fidelizando clientes.

Buscando no marketing e publicidade local e regional, de forma a atingir o público alvo, e visando a possibilidade de novos públicos.

Utilizando a Liderança em diferenciação para aprimorar os serviços já oferecidos, assim como localizar os pontos fracos dos concorrentes.

Tabela 5: Força de Novos Entrantes		
Critério	Análise	Intensidade
Diferenciação do produto/serviço	A demanda pelos serviços hoteleiros do segmento hoteleiro em análise não é muito influenciada pelo grau de inovação do serviço ofertado.	Baixa
Consumo	A demanda pelos serviços hoteleiros é	Forte

influenciado pelo número de clientes	bastante ligada ao marketing boca a boca dos clientes	
Necessidade de alto investimento inicial	A construção e operacionalização de um hostel não tem um grau de investimento tão elevado quanto ao de outros meios de hospedagem, como um hotel fazenda, por exemplo.	Baixa/Média
Custo de troca de clientes	O custo de troca de clientes é muito baixa para o empreendimento analisado, mesmo podendo ocorrer programas de fidelização.	Baixa
Dificuldade de acesso a canais de distribuição	Empresas já estabelecidas tem mais facilidade de acesso aos canais de distribuição e fornecedores. Este fato pode desestimular novos entrantes no mercado.	Forte
Vantagem tecnológica e know-how de empresas estabelecidas	Empresas já estabelecidas no mercado dominam a tecnologia, transformando esse fatos em vantagem competitiva. O know-how dessas empresas no setor hoteleiro é determinante para atração e retenção de clientes.	Forte
Restrições legais	O setor hoteleiro possui diversas restrições legais quanto a vigilância sanitária, licença para funcionamento, etc.	Médio/Forte

Tabela 6: Forças de Concorrência

Critério	Análise	Intensidade
Número de concorrentes	O mercado competitivo de empresas hoteleiras que prestam serviços de hospedagem com baixo custo é alto na região.	Alta
Tamanho e poder dos concorrentes	As empresas hoteleiras do mesmo segmento do empreendimento em análise tem pouco poder em virtude do	Baixa

	seu tamanho.	
Crescimento do mercado	O segmento de hostels tem crescido bastante nos últimos anos, principalmente por sua proposta de prestar um serviço hoteleiro diferente do padrão da hotelaria e seu baixo custo.	Forte
Barreiras de saída	O elevado investimento e a grande necessidade de recursos humanos são algumas das principais barreiras de saída. Porém, esse setor não apresenta muitas barreiras de saída.	Baixa/Média
Competidores com objetivos e diretrizes similares	Grande parte dos competidores buscam aumentar o nível de receitas a partir da qualificação de funcionários e oferecendo diferenciais na hospedagem, fazendo com que hajam poucas propostas diferenciadas.	Baixa/Média

Tabela 7: Força de substitutos

Critério	Análise	Intensidade
Relação custo/benefício	A troca do serviço hoteleiro analisado pelo serviço hoteleiro de concorrentes acarreta em maiores custos, visto que o hostel é uma hospedagem barata.	Baixa
Interação interpessoal	A experiência de conviver com pessoas de diferentes partes do mundo e o intercâmbio cultural não pode ser obtida com tamanha intensidade quanto num hostel	Baixa

Tabela 8: Força dos Clientes

Critério	Análise	Intensidade
Concentração de clientes	Devido ao crescimento do turismo no país, o número de potenciais futuros	Média

	clientes têm aumentado.	
Volume de compras por clientes	Por se tratar de turismo, o volume de compras por cliente é reduzido pelo fato de viagens serem associadas às férias. Entretanto, como se trata de um meio de hospedagem bastante econômico a concentração pode ser ligeiramente superior.	Média
Informações dos clientes sobre o mercado	Pelo uso da internet e de acesso a agências de viagens, os clientes podem e conseguem ter bastante informação sobre o mercado.	Forte
Dependência dos clientes em relação ao produto/serviço	O público-alvo desta indústria depende bastante desse serviço, pois as outras hospedagens oferecidas no mercado são de maior custo.	Forte

Tabela 9: Força de Fornecedores		
Critério	Análise	Intensidade
Número de fornecedores	Para todos os insumos necessários para operacionalizar um projeto de um hostel, existem alguns fornecedores que podem ser selecionados.	Baixa
Custo de troca de fornecedores	O custo de troca de fornecedores, geralmente é bastante reduzido. Mas alguns podem estabelecer contratos por um período determinado com a intenção de se obter descontos e/ou maior agilidade de entrega.	Baixa/Média
Importância relativa para a empresa	Todos os insumos necessários para construção e operacionalização de um meio de hospedagem são relevantes, porém devido a uma grande quantidade de fornecedores, pode-se dizer que a importância relativa deles para a empresa é pequena. Com exceção de fornecedores de alimentos e software de gestão hoteleira.	Média

Possibilidade de fornecimento de substitutos	Existem diversos fornecedores que podem ser escolhidos pela empresa, entretanto a concorrência de fornecedores de produtos substitutos é restrita na medida em que são procurados em grande parte produtos bem específicos.	Baixa/Média
--	---	-------------

3. PLANO DE MARKETING

3.1. SERVIÇO OFERTADO

O empreendimento em questão será um meio de hospedagem econômico para pessoas que desejam conhecer a cidade do Rio de Janeiro pagando um valor acessível para sua permanência. O serviço será composto de uma diária em unidade habitacional compartilhada com 8 leitos cada unidade habitacional. Estará incluso no valor da diária o café da manhã, acesso à internet assim como o uso das demais dependências sociais do hostel. O empreendimento conta com 18 unidades habitacionais, sendo cada uma com 8 leitos, e todas com sanitário e banheiro integrados.

O hostel contará com cozinha de uso coletivo caso os hóspedes queiram preparar alguma comida, sala de convivência com sofás, televisões e vídeo game para o entretenimento e socialização e um refeitório onde será servido o café da manhã.

Serviços Oferecidos:

Área ao ar livre:

- Área para fumantes

Atividades:

- Trilha para Cristo Redentor e Pão de Açúcar;

- “Beach Day” será escolhido um dia da semana para fazer um tour pelas praias da Zona Sul do Rio de Janeiro a fim de apresentar todas as belezas naturais das praias cariocas.

*Atividades oferecidas e realizadas por terceiros, a cobrança é de responsabilidade dos mesmos.

Alimentos e bebidas:

- Café da manhã

- Cozinha coletiva

- “Saturday Dinner”, todo primeiro sábado do mês será oferecido pelo hostel uma feijoada para os hóspedes visando a interação entre as pessoas, promovendo o intercâmbio de culturas e idiomas, fazendo a integração entre os clientes e colaboradores, sem nenhuma cobrança a mais.

Internet:

- Wi-Fi disponível em todas as unidades habitacionais e áreas sociais

Estacionamento:

- Estacionamento próximo – não pertencente ao hostel

Serviços:

- Recepção 24 horas

- Lounge compartilhado / Sala de TV, videogame e computadores

Geral:

- Ar-condicionado

- Armários individuais nas unidades habitacionais

- Mapa da cidade gratuito
- Armário para guardar pertences de maior valor localizado na recepção

3.2. ESTRATÉGIA DE PRECIFICAÇÃO

Tabela 10: Preço de referência para hospedagem			
Preço do Mercado			
Item	Menor preço	Maior preço	Preço do 3 Levels
Diária em acomodação compartilhada	R\$ 70,00	R\$ 100	R\$ 70,00

3.3. POLÍTICA DE DESCONTOS

O 3 Levels Hostel trabalhará com a política de descontos voltada para grupos, visando atrair o maior número de clientes com essa política. Como o Rio de Janeiro é uma cidade muito turística, o hostel se aproveitará dessa característica da sua localidade e aplicará descontos para grupos, principalmente nos períodos de sazonalidade, onde o empreendimento recebe menos turistas causando, assim, diminuição de receita. Com isso, é esperado manter um nível satisfatório de hóspedes durante esses períodos de baixa ocupação.

3.4. CONCESSÕES DE CRÉDITO

A concessão de créditos para clientes será realizada no momento da reserva (através do site do 3 Levels Hostel ou de sites de acomodações onde nossas acomodações estejam disponíveis), o cliente deverá cadastrar seu cartão de crédito para confirmar a reserva, entretanto não será cobrado nenhum valor prévio, o cadastramento é somente uma forma de garantia em casos de no show. Todo o pagamento referente à reserva será realizado no momento do check in, quando o hóspede chegar ao 3 Levels Hostel. Nesse momento não poderá permanecer quaisquer débitos. Dessa forma, o cliente tem mais flexibilidade na hora de reservar sua estadia, havendo a possibilidade de cancelamento ou alteração das diárias previamente informadas.

3.6. DIVULGAÇÃO

As estratégias de divulgação/promoção devem ser tomadas visando um crescimento constante e o desenvolvimento do empreendimento em relação à percepção dos clientes. Além disso, o mercado tem se tornado cada dia mais competitivo, fazendo com que a fidelização ser uma das maiores preocupações dos investidores. Assim, faz-se necessário utilizar de medidas estratégicas melhoradas para a retenção desses clientes no empreendimento através de formas de divulgação, promoção, comercializações inovadoras e atrativas.

Segue abaixo uma lista com possíveis estratégias de divulgação/promoção do 3 Levels Hostel:

- Mala direta para operadores de turismo e agências de viagens;
- Cartazes publicitários fixados em agências de turismo;
- *Outdoor's* colocados em rodovias de acesso à cidade;
- Associação em sites que fazem *booking* em hotéis na internet;
- Elaboração de *home page* própria do hostel;
- Distribuição de brindes para os hóspedes (canetas, lápis, blocos de papel, chaveiro).

Além das estratégias citadas acima, serão também realizadas pesquisas de satisfação, *feedback*, e sugestões dos clientes, com o intuito de sanar as más impressões que venham a ficar nos hóspedes, fidelizando a clientela e expandindo o *marketing boca a boca* do hostel através de amigos e familiares. O *marketing boca a boca* é bastante expressivo na hotelaria (além de não ter custos para o estabelecimento) e para um marketing boca a boca positivo é preciso prestar um serviço de excelência na qualidade, fazendo, assim, que os clientes se tornem verdadeiros divulgadores da empresa.

3.7. IDENTIDADE VISUAL (Layout)

3 Levels Hostel

Figura 3: Layout da empresa

3.8. PLANTA BAIXA

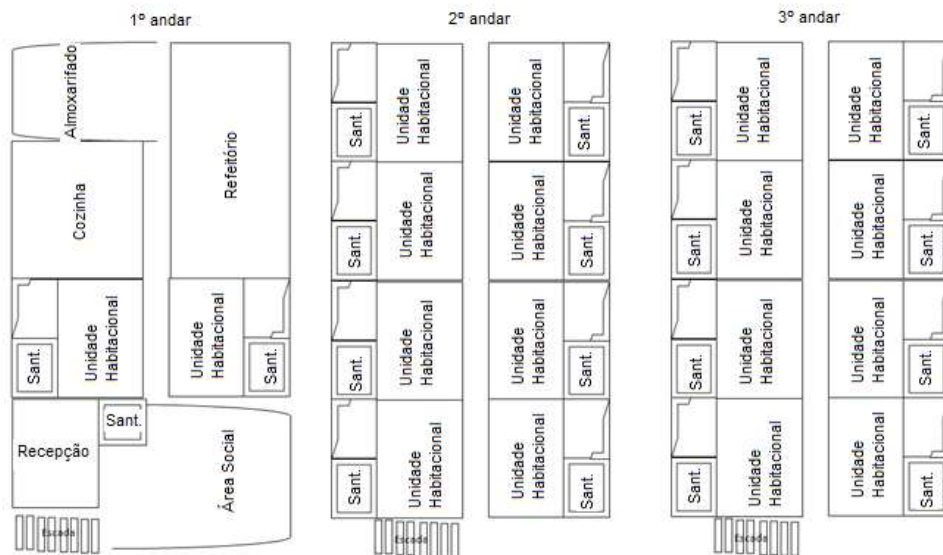


Figura 4: Planta baixa do empreendimento

*Sant. = Sanitário

4. PLANO OPERACIONAL

4.1. ESTIMATIVA DE CAPACIDADE MÁXIMA DE ATENDIMENTO

- Total de leitos/dia = 144 leitos
- Total de leitos/ano = 144 leitos x 365 dias = 52.560 leitos

4.2. OCUPAÇÃO MÉDIA

Considerando a capacidade máxima de ocupação de 52.560 leitos/ano e a curva de sazonalidade que determina uma ocupação média de 39.016 leitos/ano, a taxa de ocupação média calculada é de 74,23%.

4.3. FLUXOGRAMA DE PROCESSOS OPERACIONAIS

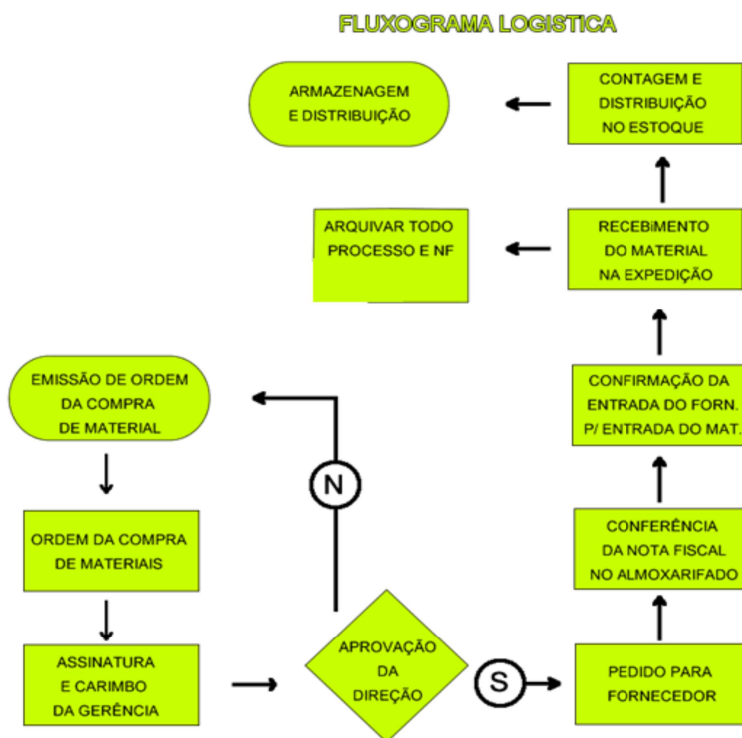


Figura 5: Fluxograma de logística

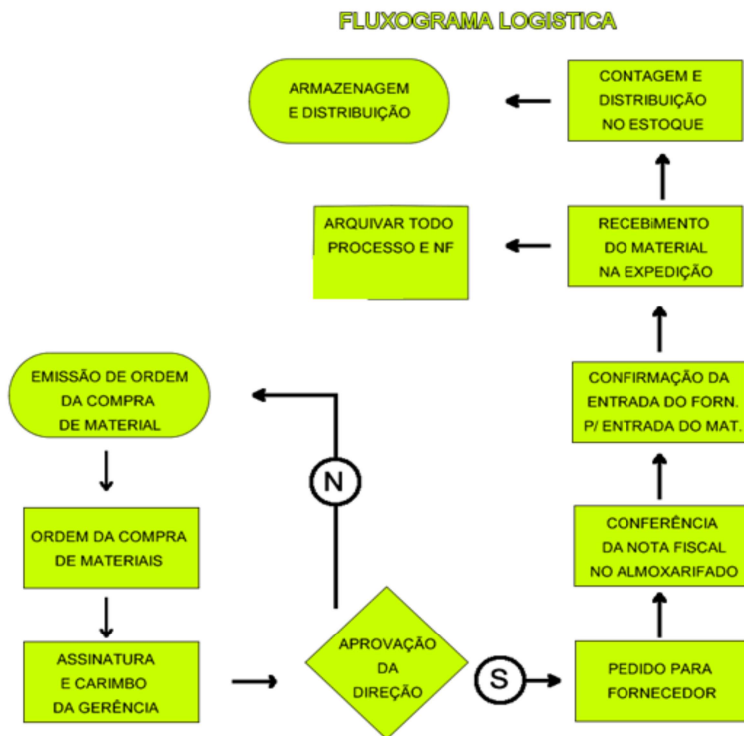


Figura 5: Fluxograma de logística

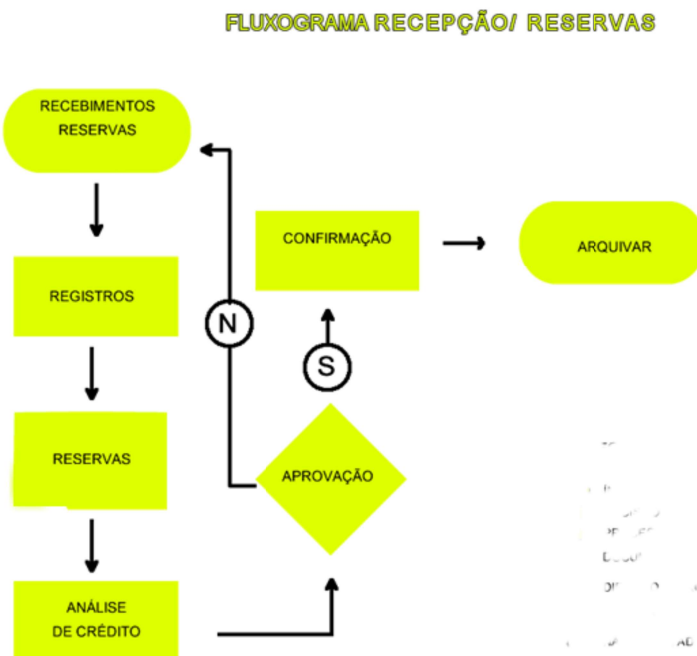


Figura 6: Fluxograma Recepção/Reservas

4.4. ORGANOGRAMA

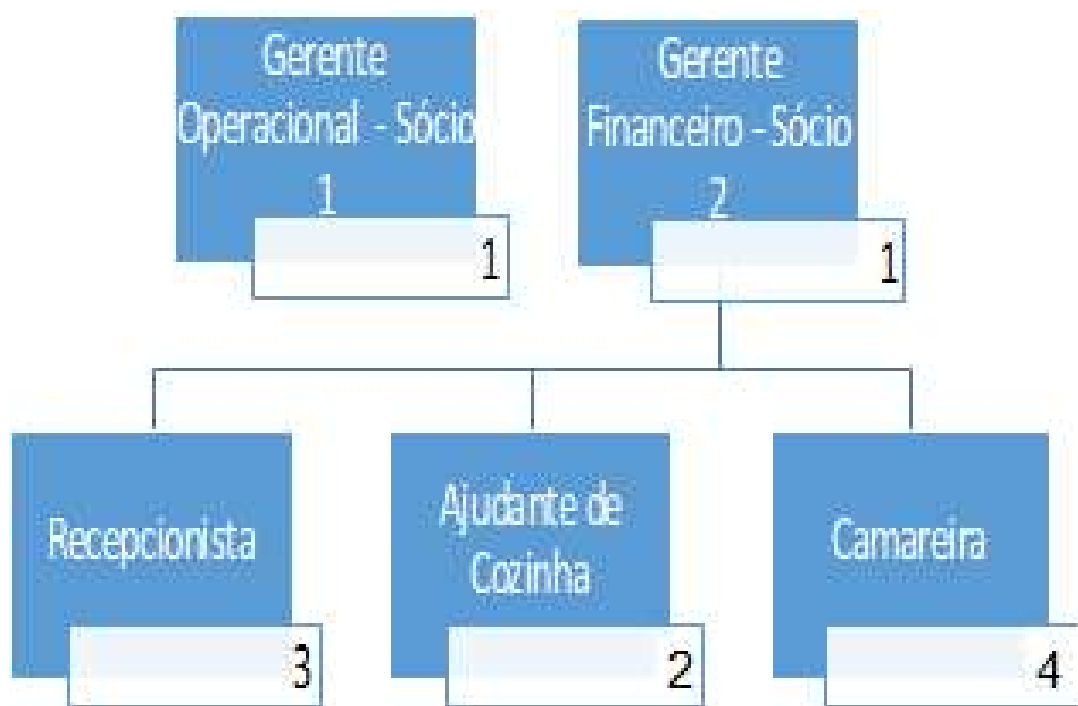


Figura 7: Organograma

Tabela 11: Lista de cargos e salários					
Cargo	Qtd	Funções	Salário	Benefícios (VT)	Total
Gerente	2	Gerência, fluxo financeiro, pedido e estoque de todo material necessário, etc.	Sócios	Sócios	Sócios
Ajudante de Cozinha	2	Preparar todas as atividades de café da manhã e almoço dos funcionários.	R\$ 1.000,00	R\$ 190 + alimentação no local	R\$ 1.140
Recepcionista	3	Faz check in e check out de hóspedes; faz reservas; apoio ao hóspede com bagagem quando	R\$ 1.500,00	R\$ 190 + alimentação no local	R\$ 1.290

		necessário; atendimento telefônico externo.			
Camareira	4	Higienizar e arrumar os quartos e áreas comuns.	R\$ 1.100,00	R\$ 190 + alimentação no local	R\$ 1.140

5. PLANO FINANCEIRO

5.1. CAPITAL DE GIRO

Para determinar o Capital de Giro foi utilizada a seguinte equação:

$$\text{Investimentos totais} - \text{Projeção de lucros obtidos ao final do primeiro ano} = \text{Capital de giro}$$

Foi observado o Capital de Giro necessário para os três possíveis cenários econômicos do empreendimento ao final do seu primeiro ano de funcionamento.

- **Cenário conservador**

Investimentos Financeiros	Valor
Estimativa do Estoque Inicial	R\$ 0
Caixa Mínimo	R\$ 292.881,75
Total	R\$ 292.881,75

- **Cenário pessimista**

Investimentos Financeiros	Valor
Estimativa do Estoque Inicial	R\$ 0
Caixa Mínimo	R\$ 592.485,08
Total	R\$ 592.485,08

- **Cenário otimista**

Investimentos Financeiros	Valor
Estimativa do Estoque Inicial	R\$ 0
Caixa Mínimo	R\$ 106.088,41
Total	R\$ 106.088,41

5.2. INVESTIMENTOS PRÉ OPERACIONAIS

Investimentos Financeiros	Valor
Despesas de Legalização	R\$ 5.000,00
Obras e Reformas	R\$ 250.000,00
Cursos e Treinamento	R\$ 3.500,00
Outras Despesas	R\$ 2.000,00
Total	R\$ 260.500,00

5.3. INVESTIMENTOS FIXOS

Investimentos Financeiros	Valor
Instalações	R\$ 2.000.000,00
Máquinas, Equipamentos, Utensílios e Móveis	R\$ 223.155,25
Veículos	R\$ 40.000,00
Total R\$ 2.263.155,25	

5.4. PROJEÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS

CONSERVADORA:

Valor total da estimativa de ocupação média das unidades habitacionais, igual à 74,23% de 52.560 leitos/ano.

Fluxo	Meses	Total
-------	-------	-------

de caixa													Mil reais
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Entradas operacionais de caixa													
Aluguel de UH	227, 59	227, 59	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	227,5 9	2.731 ,08
Saídas operacionais de caixa													
Custo fixo da UH	34,1 4	34,1 4	34,14	34,14	34,14	34,14	34,14	34,14	34,14	34,14	34,14	34,14	409,6 8
Margem de contribuição													2.390 ,08
Contad or	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	24,00
Imposto s	10,0 0	10,0 0	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	120,0 0
Salários e encargo s	22,6 98	22,6 98	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	22,69 8	295,0 74
Eletricid ade água e telefone	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	48,00
Depreci ação e outros	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	18,00
Retirad a dos sócios	30,0 0	30,0 0	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	360,0
Total de saídas operacionais de caixa													745,0 7

Eletricidad e água e telefone	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	72,00
Depreciação e outros	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	18,00
Retirada dos sócios	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	360,00
Total de saídas operacionais de caixa													769,7	
Saldo operacional em caixa													746,2	

5.5. RENTABILIDADE

Rentabilidade – cenário otimista			
Investimento total	Lucro anual	Lucro mensal	Rentabilidade (%)
R\$ 2.523.655,25	R\$ 2.205,390,00	R\$ 2.205,390,00 / 12 = R\$ 183.782,5	7%

Rentabilidade – cenário conservador			
Investimento total	Lucro anual	Lucro mensal	Rentabilidade (%)
R\$ 2.523.655,25	R\$ 1.645,010,00	R\$ 1.645,010,00 / 12 = R\$ 137.084,16	5%

Rentabilidade – cenário conservador			
Investimento total	Lucro anual	Lucro mensal	Rentabilidade (%)
R\$ 2.523.655,25	R\$ 746,200,00	R\$ 746,200,00 / 12 =	2%

		R\$ 62.187,33	
--	--	---------------	--

5.6. PONTO DE EQUILÍBRIO

Com os custos e informações relativas ao primeiro ano de operação, o ponto de equilíbrio para que o lucro líquido do exercício seja nulo é a taxa de ocupação de 28,11%, portanto, como a taxa de ocupação estimada é de 74,23% para o primeiro ano, já é possível definir que tem lucro desde o primeiro ano de operação.

Fórmula de cálculo do ponto de equilíbrio

$$\text{Ponto de Equilíbrio} = (\text{Custo Fixo} / (\text{Receita} - \text{Custo Variável})) \times 100$$

$$\text{Ponto de Equilíbrio} = (341.000,00 / (1.645.010,00 - 745.000,00)) \times 100$$

$$(341.000,00 / 900.010,00) \times 100$$

$$0,38 \times 100 = 38\%$$

Se esse percentual for calculado sobre o faturamento projetado, teremos o seguinte resultado: R\$ 1.645.000,00 x 38%

Ou seja, R\$ 625.100,00 seria o valor mínimo que a empresa teria que vender no ano para não ter lucro e nem prejuízo.

5.7. VALOR PRESENTE LÍQUIDO

- **Cenário conservador**

Ano	Entrada (+) e saída (-)	Valor
0	(-) R\$ 2.523.655,25	(-) R\$ 2.523.655,25
1	(+) R\$ 1.645.010,00 / 1,2 ¹	R\$ 1.370.841,66
2	(+) R\$ 1.645.010,00 / 1,2 ²	R\$ 1.142.368,05

3	(+) R\$ 1.645.010,00 / 1,2 ³	R\$ 951.973,37
		Σ R\$ 941.527,83

*valores de saída já descontados levando em consideração a tabela de PROJEÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS.

- **Cenário pessimista**

Ano	Entrada (+) e saída (-)	Valor
0	(-) R\$ 2.523.655,25	(-) R\$ 2.523.655,25
1	(+) R\$ 746.200,00 / 1,2 ¹	R\$ 621.833,33
2	(+) R\$ 746.200,00 / 1,2 ²	R\$ 518.194,44
3	(+) R\$ 746.200,00 / 1,2 ³	R\$ 431.828,70
		Σ R\$ -951.798,78

*valores de saída já descontados levando em consideração a tabela de PROJEÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS.

- **Cenário otimista**

Ano	Entrada (+) e saída (-)	Valor
0	(-) R\$ 2.523.655,25	(-) R\$ 2.523.655,25
1	(+) R\$ 2.205.390,00 / 1,2 ¹	R\$ 1.837.825,00
2	(+) R\$ 2.205.390,00 / 1,2 ²	R\$ 1.531.520,83
3	(+) R\$ 2.205.390,00 / 1,2 ³	R\$ 1.276.267,36
		Σ R\$ 2.121.957,94

*valores de saída já descontados levando em consideração a tabela de PROJEÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS.

5.8. PAYBACK

Tabela de Payback – <u>cenário otimista</u>		
Ano	Fluxo de caixa	Fluxo de caixa acumulado
0	R\$ - 2.523.655,25	R\$ - 2.523.655,25
1	R\$ 2.205.390,00	R\$ - 318.265,25
2	R\$ 2.205.390,00	R\$ 1.887.124,75
3	R\$ 2.205.390,00	R\$ 4.092.514,75

* O payback está entre os anos 1 e 2 como pode ser observado através do fluxo de caixa acumulado.

Payback = Investimento / Fluxo de caixa = 2.523.655,25 / 2.205.390,00 = **1,14 anos.**

Tabela de Payback – <u>cenário conservador</u>		
Ano	Fluxo de caixa	Fluxo de caixa acumulado
0	R\$ - 2.523.655,25	R\$ - 2.523.655,25
1	R\$ 1.645.010,00	R\$ - 560.380,00
2	R\$ 1.645.010,00	R\$ 1.084.630,00
3	R\$ 1.645.010,00	R\$ 2.729.640,00

* O payback está entre os anos 1 e 2 como pode ser observado através do fluxo de caixa acumulado.

Payback = Investimento / Fluxo de caixa = 2.523.655,25 / 1.645.010,00 = **1,53 anos.**

Tabela de Payback – cenário pessimista		
Ano	Fluxo de caixa	Fluxo de caixa acumulado
0	R\$ - 2.523.655,25	R\$ - 2.523.655,25
1	R\$ 746.200,00	R\$ - 1.777.455,25
2	R\$ 746.200,00	R\$ - 1.031.255,25
3	R\$ 746.200,00	R\$ - 285.055,25
4	R\$ 746.200,00	R\$ 461.144,75

* O payback está entre os anos 3 e 4 como pode ser observado através do fluxo de caixa acumulado.

$$\text{Payback} = \text{Investimento} / \text{Fluxo de caixa} = 2.523.655,25 / 746.200,00 = \mathbf{3,3 \text{ anos.}}$$

Anexo I: Questionário de Pesquisa de Mercado – 3 Levels Hostel em Botafogo - RJ

Este questionário tem o objetivo de identificar e definir o perfil do cliente, conhecendo seus desejos e os hábitos que influenciam a se hospedar em Botafogo - RJ.

1- Idade

18-24

25-30

31-40

Mais de 40

2-Gênero

Masculino

Feminino

3- Estado civil

Solteiro



Casado

4- Nacionalidade



Brasileiro – Estado? _____



Estrangeiro - País de origem? _____

5- Escolaridade



Fundamental Incompleto



Fundamental Completo/Ensino Médio Incompleto



Ensino Médio Completo/Superior (cursando)



Superior Completo/Pós-Graduação

6- Ocupação



Funcionário Público



Empresário



Autônomo



Estudante



Aposentado



Desempregado

7- Qual a sua renda familiar aproximada? (Salário mínimo 01/2016 R\$880)



Entre 0 e 02 salários mínimos



Entre 2 e 4 salários mínimos



Entre 4 e 10 salários mínimos



Entre 10 e 20 salários mínimos



Mais de 20 salários mínimos

8- Com que frequência gostaria se hospedar no Rio de Janeiro?



Sempre



Frequentemente



Ocasionalmente



Raramente

9- Em que época gostaria de visitar o Rio de Janeiro?



Janeiro a Março



Abril a Junho



Julho a Setembro



Outubro a Dezembro

10- Qual a duração média das suas viagens a lazer?



Apenas 1 dia



2 a 5 dias



6 a 9 dias



Mais de 10 dias

11- Em geral, nas suas viagens, na companhia de quem você costuma viajar?



Família



Amigos



Namorado(a)



Sozinho



Outros _____

12- Quais foram os principais motivos que o levaram a escolher Botafogo ?



Custo Benefício



Interação e Socialização



Animação e Entretenimento



Gastronomia e Lazer



Localização próxima a pontos turísticos

13- Nas suas viagens, quais são os seus gastos médios diários com hospedagem?



Até R\$ 25,00



Mais do que R\$ 25,00 até R\$ 50,00



Mais do que R\$ 50,00 até R\$ 75,00



Mais de R\$ 75,00 até R\$ 100,00



Acima de R\$ 100,00