

# NOVA Senior Care

<http://novaseniorecare.weebly.com/>

## Índice

1. Sumário Executivo .....	2
2. Descrição do Produto, Serviço e Tecnologia .....	2
3. Análise de Mercado .....	3
4. Plano de Marketing e Estratégia .....	4
5. Modelo de Negócios.....	5
6. Plano de Desenvolvimento.....	6
7. Plano de Operações.....	6
8. Equipa .....	7
9. Sustentabilidade/Responsabilidade Social.....	8
10. Calendarização .....	8
11. Riscos Críticos .....	8
12. Plano Financeiro .....	9

A NOVA Senior Care é uma plataforma online agregadora de serviços de apoio domiciliário que faz outsourcing de serviços locais já existentes. Permite aos seus utilizadores a contratação de serviços de forma fácil, rápida, sem processos de candidatura ou pagamento de taxa de inscrição. Aos seus prestadores de serviços permite a angariação de novos clientes, promoção da sua reputação online e entrada gratuita no mercado digital. Com um investimento inicial de 30 000€ nos primeiros 4 anos planeia-se lançar o site, estabelecer parcerias e iniciar expansão geográfica das áreas de atuação, conseguindo assim um breakeven point ao fim de 18 meses e payback ao fim de 30.



Mariana Carvalho  
nº42900 MIEB

100%



João Morgado  
nº42899 MIEEC

100%



Márcia Cerquido  
nº42766 MIEMc

100%



Maria Paes  
Afonso nº43804  
MIEB

70%



Luciana Miranda  
nº43098 MIEA/ESA

**Empreendedorismo 2016/2017, P15 Grupo 4**

**Docente:** Professor José Pina

**Regente:** Professor Virgílio António da Cruz Machado

# NOVA Senior Care

Projeto de Empreendedorismo 2017

## 1. Sumário Executivo

Em Portugal mais de 20% da população residente tem mais de 65 anos e muitos deles já necessitam de apoio e encontram-se institucionalizados em lares ou residências seniores. Segundo a Carta Social, a taxa de ocupação de lares é de 92% o que significa que quando se quer encontrar serviços de apoio ao sénior de qualidade, confiança e creditados seja difícil. Para facilitar essa procura surge a *NOVA Senior Care*. A *NOVA Senior Care* é uma plataforma online agregadora de serviços de apoio domiciliário que faz outsourcing de serviços locais já existentes promovendo assim a digitalização deste mercado. Esta plataforma permite aos seus utilizadores a contratação de serviços de forma fácil, rápida, sem submissão de processos de candidatura ou pagamento de taxa de inscrição. Aos seus prestadores de serviços permite-lhes a angariação de novos clientes, promoção da sua reputação online e entrada gratuita no mercado digital. Com um investimento inicial de 30 000€ para os primeiros 4 anos planeia-se lançar o site, estabelecer parcerias e iniciar expansão geográfica das áreas de atuação, conseguindo assim um *break even* ao fim de 18 meses e *payback* ao fim de 30.

## 2. Descrição do Produto, Serviço e Tecnologia

A *NOVA Senior Care* é uma plataforma online ([novaseniorecare.weebly.com](http://novaseniorecare.weebly.com)) agregadora de serviços de apoio domiciliário ao sénior. Esta plataforma surge para assistir filhos, netos ou amigos de seniores responsáveis pelo o bem-estar destes que necessitam em situações momentâneas ou durante curtos períodos a cuidar dos seniores ou ter acesso a serviços e produtos.

A *NOVA Senior Care* permite a contratação online de:

<u>Serviços de Cuidados de Saúde:</u>	<u>Apoio Social:</u>	<u>Aluguer de equipamentos:</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados de enfermagem</li> <li>• Cuidados de fisioterapia</li> <li>• Supervisão de pessoal de saúde qualificado – check ups diários</li> <li>• Acompanhamento de idas a consultas e exames</li> <li>• Lembretes de toma de medicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforto pessoal / companhia</li> <li>• Cuidados de higiene</li> <li>• Confeção de refeições</li> <li>• Manutenção, arrumos ou limpezas de habitação</li> <li>• Tratamento de roupas</li> <li>• Compras de mercearia e outros</li> <li>• Entregas a casa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material hospitalar (Ex: camas articuladas)</li> <li>• Aparelhos respiratórios</li> <li>• Aparelhos de monitorização de sinais vitais ou outros</li> <li>• Cadeiras de rodas e elétricas</li> <li>• Diversos</li> </ul>

Os prestadores de serviços divulgados nesta plataforma são empresas ou individuais creditados da região de Lisboa previamente selecionados pela NOVA Senior Care.

O **modo de funcionamento** desta plataforma processa-se da seguinte forma:

1. Registo e criação de um perfil: O utilizador regista os seus dados, regista os dados do sénior e responde a um formulário rápido para traçar o perfil de saúde do sénior.
2. Seleção de data e serviço: O utilizador escolhe a data a que quer que seja prestado o serviço, depois o tipo de serviço e por fim escolhe, mediante a disponibilidade dos prestadores de serviços, o prestador que preferir. Durante a escolha do prestador de serviço, o utilizador tem acesso aos preços tabelados pelos diferentes prestadores para o serviço escolhido.
3. Pagamento do serviço: O utilizador para finalizar a contratação do serviço necessita de proceder ao pagamento por cartão multibanco ou Paypal.
4. Feedback do serviço: após o sénior receber o serviço o utilizador na plataforma pode dar avaliar ou dar feedback acerca do prestador de serviço.

A *NOVA Senior Care* **traz benefícios diretos para os seus utilizadores** e prestadores de serviços como também indiretos para a sociedade sénior e para os seus familiares. A *NOVA Senior Care* **oferece aos seus utilizadores** uma nova forma de contratar serviços de apoio domiciliários de forma rápida, fácil, digital evitando assim submissão a processos de candidatura e pagamento de taxas de inscrição ou anuidades. Aos prestadores de serviços possibilita-lhes a angariação de novos clientes, a entrada no mercado digital de forma gratuita e promove-lhes a sua reputação online através de sistemas de rating e feedback dos seus clientes. **Numa forma indireta**, a *NOVA Senior Care* está a adiar a institucionalização dos seniores, a promover altas hospitalares, a contribuir para uma melhor qualidade de vida do sénior, a prevenir situações de dependência, a promover a autonomia, a lutar contra o isolamento e solidão e a colaborar na prestação de cuidados de saúde e apoio social. A *NOVA Senior Care* ainda estimula os familiares dos seniores a elaborar um plano personalizado e individual de cuidados.

### 3. Análise de Mercado

Segundo dados lançados pela PORDATA, em 2015 mais de 20% dos residentes em Portugal tinham mais de 65 anos, em destaque, só na área metropolitana de Lisboa são quase 30%. O instituto Nacional de Estatística prevê que o envelhecimento demográfico terá uma tendência crescente podendo mesmo chegar aos 36% em 2050.

Tendo em consideração estes dados, Portugal apresenta um envelhecimento demográfico crescente e preocupante. Com o aumento do número de idosos há um aumento do número de famílias de seniores que procuram respostas sociais para os assistir. Para acompanhar estes indicadores é necessário haja também um aumento do número de repostas sociais, isto é, aumento do número de lares, centros de dia e de serviços de apoio domiciliário.

Segundo a Carta Social de 2014, do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, a taxa de ocupação de lares e residências sénior é de 92% o que significa que quando um familiar de um sénior necessita de procurar um serviço de qualidade e de confiança seja uma tarefa complicada. As unidades geriátricas apresentam também taxas de ocupação elevadas porque as habitações seniores não reúnem as condições indicadas para uma recuperação em casa.



Outro assunto preocupante é o custo de institucionalização num lar em comparação com os rendimentos dos idosos. A estadia num lar custa em média mais de 1000€ mensais e um idoso pensionista recebe em média apenas 364€ mensais.

Analisando todas estas problemáticas constata-se que há necessidade de adiar a institucionalização e promover as altas hospitalares, há necessidade de divulgação dos serviços de apoio domiciliários existentes junto dos familiares dos seniores e, por fim, há necessidade de estimular a autonomia do sénior e da sua permanência no seio familiar. A nossa plataforma surge para responder às necessidades encontradas oferecendo ao familiar do sénior um website que reúne todos os prestadores de serviços para seniores na sua região.

Nos últimos anos, Portugal e o mundo tem assistido a uma tendência para a digitalização dos mercados através do aparecimento de plataformas online e websites que inserem o comércio e os serviços no mundo digital. Até ao momento e ao conhecimento da equipa da *NOVA Senior Care*, ainda não tinha surgido nenhum formato de plataforma digital focada e especializada em serviços de apoio domiciliário para sénior. Há no mercado sites de empresas de serviços de apoio domiciliário meramente informativos e uma plataforma online, a ZAASK, que permite a contratação de diversos serviços, não tendo uma área de especialidade. Mediante todos os factos, a *NOVA Senior Care* acredita que segue as tendências apresentando-se com um formato digital e sendo disruptiva pelo seu conteúdo. A *NOVA Senior Care* é uma imagem de inovação no mercado sénior.

## 4. Plano de Marketing e Estratégia

### **Estratégia e Visão**

A visão para a nossa plataforma passa por transformar o mercado nacional de apoio sénior tornando-se uma competidora relevante no fornecimento de serviços dirigidos a seniores.

A estratégia será introduzir a nossa plataforma como solução da necessidade esporádica da contratação de serviços, é dirigido aos familiares e amigos de pessoas seniores, será publicitado nas redes sociais, na televisão e em cartazes, e será vendido através do website e do call center.

### **Análise SWOT**

Fazendo uma análise swot simplificada podemos identificar várias oportunidades. A digitalização do mercado dos serviços de apoio domiciliário e do mercado dirigido a seniores, a combinação dos vários tipos de serviços numa única plataforma, bem como a possibilidade de fornecer serviços personalizados ao cliente, utilizando o fator qualidade, e sem exigir fidelização são algumas das que identificamos e que pretendemos explorar.

Os nossos desafios prendem-se com conseguir a confiança dos clientes uma vez que a população idosa é muito vulnerável e com manter os prestadores de serviços a trabalhar connosco e não a trabalhar sem o auxílio da nossa plataforma.

### **Marketing Mix**

#### Produto, Marca e Serviço:

A plataforma Valor Sénior é um serviço inovador que visa facilitar a contratação de serviços esporádicos de confiança dirigidos a seniores, evitando a perda de tempo e o trabalho necessário à procura de uma solução para os problemas que o seu sénior possui.

#### Preço:



O preço varia consoante o serviço, mas será mais baixo do que se contratasse sem a ajuda da nossa plataforma uma vez que não tem que pagar joias ou quotas de contratação.

**Promoção:**

A empresa utilizará uma forte presença publicitária para a entrada e manutenção da posição no mercado. Anúncios na televisão, nas redes sociais e em cartazes serão os principais meios de comunicação utilizados. Será também utilizado um call center como meio de apoio aos clientes.

**Segmentação, mercado alvo e posicionamento**

O mercado alvo que pretendemos atingir são os familiares e amigos de seniores que precisam de um serviço esporádico ou momentâneo.

Este mercado será segmentado geograficamente uma vez que se pretende começar a plataforma com um alcance regional, mais especificamente na zona metropolitana de Lisboa, e demograficamente estando dirigido a uma população alvo compreendida entre os 25 e os 55 anos que seja familiar ou amiga de um sénior (pessoa com mais de 65 anos). A Valor Sénior apresenta-se como uma plataforma inovadora de contratação de serviços esporádicos desviando o trabalho da procura do serviço certo e da burocracia do cliente para a nossa plataforma.

**Identificação e análise da concorrência:**

No que diz respeito ao mercado dos serviços de apoio domiciliário a digitalização é algo que está ainda muito por desenvolver. A WeCare, a Comfort Keepers, a MyHome e a SafeCare (empresas fornecedoras de serviços de apoio domiciliário) têm sites meramente informativos, sendo necessário um contacto continuado por forma a contratar um serviço.

A única concorrência mais direta é por parte da Zaask, que é uma plataforma que permite a contratação dos mais variados serviços, sendo apenas uma parte pequena de serviços domiciliários.

## *5. Modelo de Negócios*

**Proposta de Valor:**

A nossa proposta de valor divide-se em duas frentes, a dos utilizadores clientes e a dos prestadores de serviços.

Aos nossos clientes o que oferecemos é o acesso digital a serviços de apoio domiciliários de qualidade e de confiança, previamente verificados por nós. Permitimos a contratação online, sem processos de candidaturas e sem o pagamento de quotas, anuidades ou taxas de inscrição. Comprometemo-nos a oferecer uma resposta rápida a um problema que é urgente.

Aos nossos prestadores de serviços o que oferecemos é a angariação de clientes ao mesmo tempo que fazemos a promoção da sua reputação online e permitimos a entrada no mercado digital online gratuitamente. Com base num sistema de avaliação do serviço prestado daremos ainda um feedback de modo a melhorar continuamente os serviços oferecidos.

**Modelo de Receitas:**

Como método de obtenção de receitas foram projetadas duas formas. A primeira prende-se com a cobrança de uma comissão aquando da contratação de um serviço. É cobrada uma comissão ao cliente (10-15% do valor da transação) e ao prestador de serviço (3-10%). A segunda seria através de publicidade na plataforma. Esta publicidade seria relativa a serviços para seniores que não estão disponibilizados na nossa plataforma e que não fariam concorrência ao nosso modelo de negócio.

**Cadeia de Valor:**

## 6. Plano de Desenvolvimento

Para que o nosso website seja oficialmente lançado é necessário fazê-lo em HTML e desenvolver algumas parcerias com várias entidades, como médicos, enfermeiros, centros de saúde e supermercados. Assim será necessário contratar pessoas competentes para que seja possível o bom funcionamento do site e conseqüentemente dos serviços, nomeadamente um programador, um designer e um call center. Será também necessário algum capital para criarmos condições de trabalho, pois teremos de alugar um espaço para trabalhar, acompanhar e gerir todo o negócio, e comprar equipamentos como computadores e secretárias, por exemplo.

A nível do design e marketing do produto pensamos em começar com publicidade nos meios de comunicação, mas aquando do primeiro pitch apresentado a equipa reuniu e os foram feitos novos cálculos, eliminando essa possibilidade, visto que iria aumentar muito o valor do investimento inicial. Ficou apenas a publicidade em redes sociais como o Facebook. Queremos que, na divulgação dos nossos serviços haja a garantia do máximo de qualidade a bons preços e também queremos transmitir confiança e empenho aos nossos futuros clientes.

## 7. Plano de Operações

O nosso projeto prescinde de aluguer para armazém de stock, visto que se trata de um site que agrega serviços já existentes e potencia as empresas locais. A nossa empresa será sediada em Almada, Portugal, e começará a trabalhar nas áreas da grande Lisboa e logo a seguir em Setúbal. No ponto 10 deste relatório temos uma calendarização de eventos mais pormenorizada, onde se fala da expansão deste projeto para outras regiões do país.

Inicialmente a empresa irá trabalhar com os elementos da equipa, havendo a possibilidade de aumentar o número de colaboradores mais tarde. Será necessário também um server.

## 8. Equipa

A equipa da NOVA Senior Care é composta dos 5 alunos que têm diferentes áreas de formação, nomeadamente pela Mariana e a Maria de engenharia Biomédica, pelo João de engenharia Eletrotécnica e de Computadores, pela Márcia de engenharia Mecânica e pela Luciana de engenharia do Ambiente. Desta forma, a equipa possui vários conhecimentos necessários para o desenvolvimento do projeto e também conhecimentos básicos de nível informático para a construção do website, mas será necessário um programador para o lançamento do mesmo.

Surgiu mais tarde o desenvolvimento de uma aplicação, mas a equipa prefere primeiro solidificar o serviço online e só depois abrir portas a novos horizontes. No entanto, entendemos que esta opção seria uma forma que facilitaria o processo de requisição dos nossos serviços quando não há um computador por perto.

Todos os elementos têm a capacidade de dar opinião sobre os mais determinados assuntos que este projeto aborda, mesmo que não seja a sua área de especialização, contribuindo e permitindo o sucesso do mesmo.

As parcerias, principalmente da área da saúde e cuidados, irão ser muito importantes e contribuirão para o desenvolvimento e funcionamento do projeto.

A nível de desempenho ao longo destas cinco semanas, apenas um se destacou menos. Assim sendo, numa escala de zero a cem por cento, a Luciana contribuiu com 70% para o trabalho, e os restantes elementos com 100%.

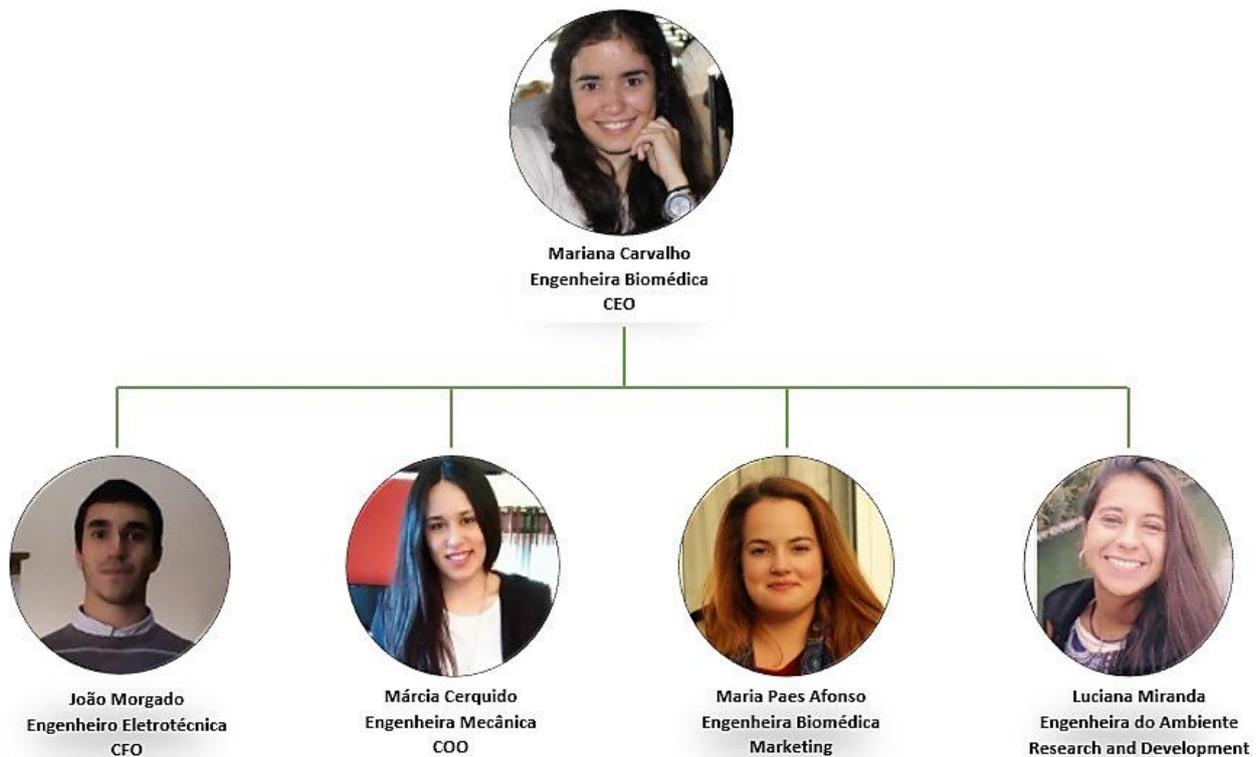


Figura 1- Organograma Funcional da Equipa da NOVA Senior Care

## 9. Sustentabilidade/Responsabilidade Social

A Sustentabilidade empresarial é definida como um conjunto de ações e atitudes que uma empresa toma, tendo em conta o respeito ao meio ambiente e o desenvolvimento sustentável da sociedade. Conjuntamente, a responsabilidade social é interpretada quando as empresas decidem, de forma voluntária, adotar posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar do seu público interno (funcionários, acionistas, etc) e externo (comunidade, parceiros, meio ambiente, etc.) contribuindo assim para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Assim sendo, a responsabilidade social implica que uma empresa não tem apenas o objetivo de fazer o lucro e trazer benefício financeiro às pessoas que trabalham na empresa, mas também deve contribuir socialmente para o seu meio envolvente.

Desta forma, com uma iniciativa fundamentalmente social a NOVA Senior Care pretende transmitir a sua preocupação com a saúde dos Seniores, alertando para as consequências associadas á falta de tempo para com os cidadãos seniores, tanto para situações momentâneas como para curtos períodos, acompanhando-os da melhor forma possível, proporcionando o acesso a serviços e produtos, possibilitando uma melhor qualidade de vida e promovendo estilos de vida mais saudáveis. Assim sendo, a NOVA Senior Care possibilita a solução para problemas como a solidão, a falta de autonomia, a falta de tempo promovendo a companhia e o conforto ao Sénior, a confeção de refeições ou tarefas do dia-a-dia como o tratamento de roupas, os cuidados de higiene bem como a manutenção, arrumos e limpezas de habitação que o Sénior necessite.

A NOVA Senior care, possui uma grande responsabilidade social e ambiental, possibilitando á nossa empresa ampliar e atingir os seus objetivos sempre com o mínimo de impacto ambiental e com uma influência positiva na comunidade onde se insere.

## 10. Calendarização

A NOVA Senior Care planeia lançar em 2017 a sua plataforma na zona da Grande Lisboa (devido á sua maior percentagem de idosos). Neste primeiro ano a empresa procura desenvolver e otimizar a plataforma bem como estabelecer as principais parcerias com as empresas de serviços já existentes na zona. Após a consolidação do negócio no primeiro ano, em 2018 será procedida á expansão para Setúbal (devido á proximidade) e para o Porto sendo que até ao final do ano obteremos o break-even. Em 2019 lançaremos a plataforma em Aveiro e Coimbra e em 2020, de maneira a completar a expansão por todo o país, em Évora e Portimão.

## 11. Riscos Críticos

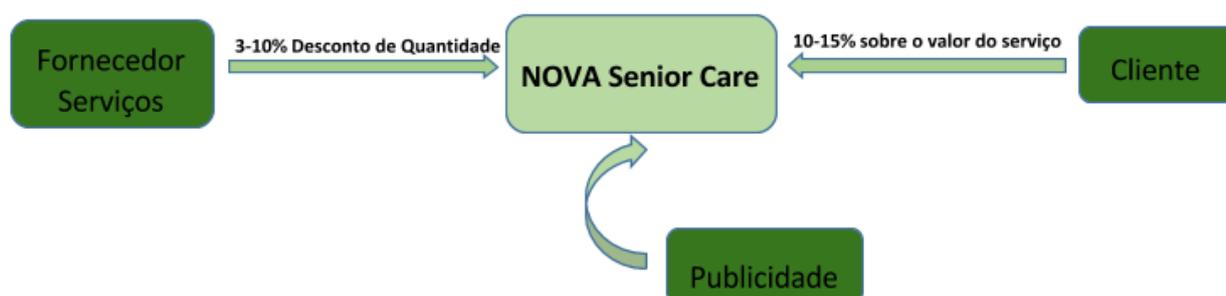
Os principais riscos previstos no nosso modelo de negócio é a possibilidade de o cliente, após o primeiro contacto com o fornecedor de serviços, contornar a nossa plataforma e dirigir-se diretamente á empresa subcontratada e a reticência ainda existente pela contratação online de serviços de carácter médico.

Apesar dos riscos descritos, acreditamos que numa sociedade cada vez mais digitalizada, a facilidade e rapidez que a plataforma NOVA Senior Care trará ao nosso público alvo irá suplantar qualquer desconfiança existente em relação a este tipo de serviços.

## 12. Plano Financeiro

Para o lançamento da empresa, a NOVA Senior Care calcula necessitar de um investimento inicial de 30.000€. Este montante será utilizado para despesas gerais relacionadas com a plataforma (desenvolvimento do site, registo do domínio, da marca, criação do servidor), custo de constituição de sociedade, o aluguer do espaço para a equipa, equipamentos e serviços utilitários, salários e seguros dos funcionários. Parte do montante inicial será ainda utilizado para a criação de um fundo de maneiio com o fim de suprimir quaisquer despesas que se poderão vir a mostrar necessárias especialmente nas áreas da contabilidade e solicitadoria.

As receitas, tal como explicado anteriormente, provirão de uma taxa de 10 a 15% sobre o valor do serviço contratado por parte do cliente e de um desconto de quantidade dependendo do número de clientes que a NOVA Senior Care trazer a cada fornecedor de serviços. De maneira a complementar as receitas adquiridas, será efetuada publicidade na plataforma.



Com base no público alvo existente, na expansão proposta para a plataforma, em inquéritos realizados e no preço médio por serviço já existente pudemos realizar uma estimativa dos ganhos obtidos pela empresa nos primeiros anos de atividade.

	2017	2018	2019	2020
<b>Custos</b>	-24 947,50 €	-24 187,50 €	-24 187,50 €	-24 187,50 €
<b>Receita</b>	14 977,50 €	32 922,75 €	82 027,50 €	183 652,50 €
<b>Lucro</b>	-9 970,00 €	8 735, 25 €	57 840,00 €	159 465,00 €

Ao analisarmos os resultados esperados é possível perceber que será atingido o break-even até ao final de 2018 sendo que, será possível obter o payback to investimento inicial até 2019.