



LUÍS FERNANDO FRANÇA DE OLIVEIRA

**ACOMPANHAMENTO ESTRATÉGICO NA ABERTURA DE UMA NOVA
EMPRESA DO SETOR LOGÍSTICO**

LAVRAS – MG

2023

LUÍS FERNANDO FRANÇA DE OLIVEIRA

**ACOMPANHAMENTO ESTRATÉGICO NA ABERTURA DE UMA EMPRESA DO
SETOR LOGÍSTICO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.º Dr. Luiz Marcelo Antonialli

Orientador

LAVRAS - MG

2023

LUÍS FERNANDO FRANÇA DE OLIVEIRA

**ACOMPANHAMENTO ESTRATÉGICO NA ABERTURA DE UMA EMPRESA DO
SETOR LOGÍSTICO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 24 de Julho de 2023.

Dr. Luiz Marcelo Antonialli UFLA

Dr. Joel Yutaka Sugano UFLA



Prof.º Dr. Luiz Marcelo Antonialli

Orientador

LAVRAS - MG

2023

AGRADECIMENTOS

Gostaria de começar dizendo que “Deus está presente em todas as coisas”. E realmente está. Entre altos e baixos, em meio a tantos problemas na sociedade, eu consegui! Sou muito grato a Deus por me ter dado forças para conseguir enfim me formar.

Em segundo lugar, gostaria de agradecer meus pais, José Reinaldo de Oliveira e Lúcia Maria França de Oliveira por serem minha base de tudo, por sempre acreditarem no meu potencial e me incentivarem a chegar onde cheguei. Aos meus irmãos, Larissa e Júnior, por serem sempre um refúgio quando necessário, um mais baseado no sentimento e o outro na razão.

Aos meus grandes companheiros de curso, eterno 2019/1 e Tropa do não Para, por vivenciarem quase todo o período acadêmico comigo.

À Universidade Federal de Lavras e o corpo docente do Departamento de Administração e Economia, por proporcionarem uma excelente infraestrutura de ensino.

Ao meu orientador Luiz Marcelo Antonialli, agradeço por ter aceitado meu convite, pelos conselhos e correções.

À Expresso Nepomuceno S/A pela oportunidade de estágio, onde pude exercer na prática a função que quero para minha vida como administrador.

Por fim, inicia-se agora o começo de um novo ciclo, onde poderei exercer meu sonho de ser empreendedor com toda a bagagem que minha formação acadêmica irá proporcionar para mim, meus negócios e para a sociedade.

RESUMO

O objetivo do presente relatório é explicitar e analisar as atividades realizadas pelo estagiário no acompanhamento da abertura de uma nova empresa do setor logístico e de transportes rodoviários. O estágio ocorreu entre os meses de Outubro de 2022 e Fevereiro de 2023, totalizando 5 meses ininterruptos. O local de exercício foi no setor de Estratégia e Inovação da Expresso Nepomuceno S/A, sediada em Lavras, Minas Gerais. A Expresso Nepomuceno S/A, que possui uma das maiores frotas de caminhões do Brasil, possuía um gargalo no setor de revenda de veículos. A partir disso, a solução foi a abertura de uma Startup incubada no departamento estratégico, a Quero Truck, portal online que visa a compra e venda de caminhões, utilitários, além de outras soluções para o setor. A finalidade do estágio foi acompanhar e contribuir no desenvolvimento da Quero Truck, sendo as atividades exercidas: esboço do escopo estratégico da plataforma, pesquisa de mercado, agendamento e acompanhamento de reuniões entre sócios e prestadores de serviço, intermediações financeiras entre incubadora e incubada, testes na plataforma e review diário de atividades a serem realizadas. Algumas sugestões realizadas pelo estagiário puderam contribuir para o aprimoramento do projeto. Devido ao contato diário em todo o processo de desenvolvimento, muitas sugestões foram atendidas. Dentre elas, está o estudo aprofundado e definição de persona, posicionamento de marca e branding. Assim sendo, conclui-se que o período vivenciado dentro da sede da Expresso Nepomuceno S/A, incubadora desse projeto, proporcionou um contato direto com o setor administrativo, sendo possível desenvolver habilidades de trabalho em equipe, liderança e networking, uma vez que o contato era exclusivo com o corpo de diretores e CEO. Além disso, a Quero Truck possibilitou entender e acompanhar na prática todo o processo de desenvolvimento e abertura de uma nova empresa.

Palavras-chave: Estágio, Estratégia, Abertura de Empresa.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fotografia do local de estágio, matriz Expresso Nepomuceno S/A.....	10
Figura 2 - Fotografia do local de estágio, departamento de Estratégia e Inovação.....	10
Figura 3 - Logo da Quero Truck.....	11
Figura 4 - Plataforma Digital Quero Truck.....	12
Figura 5 - Escritório Quero Truck em Betim – MG.....	12
Figura 6 - Plataforma utilizada para desenvolver a EAP do projeto.....	16
Figura 7 - Exemplo de reunião pela plataforma Google Meets.....	19
Figura 8 - Modelo Business Model Canvas utilizado pelo estagiário.....	21
Figura 9 - Modelo Canvas de Proposta de Valor utilizado pelo estagiário.....	21
Figura 10 - Modelo Canvas de Persona utilizado pelo estagiário.....	22
Figura 11 - Modelo Canvas de Empatia utilizado pelo estagiário.....	22
Quadro 1- Atividades realizadas.....	14

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO.....	9
2.1. Caracterização Expresso Nepomuceno S/A.....	9
2.2. Caracterização Quero Truck.....	11
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	14
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS.....	15
4.1. Escopo Estratégico.....	15
4.2. Pesquisa de Mercado.....	16
4.3. Testes na Plataforma.....	17
4.4. Intermediações Financeiras.....	18
4.5. Agendamento e Participação em Reuniões.....	18
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	14
5.1. Estudo de Persona.....	20
5.1.1. Introdução.....	20
5.1.2. Business Model Canvas.....	20
5.1.3. Canvas Proposta de Valor.....	21
5.1.4. Canvas de Persona.....	21
5.1.5. Canvas de Empatia.....	22
6 CONCLUSÃO.....	23
REFERÊNCIAS.....	25

1 INTRODUÇÃO

O curso de Administração desempenha um papel crucial no mundo contemporâneo, fornecendo aos estudantes uma base sólida de conhecimentos e habilidades necessárias para enfrentar os desafios do ambiente de negócios em constante evolução. Compreender as dinâmicas organizacionais, desenvolver estratégias eficazes e promover a inovação são elementos essenciais para o sucesso das empresas no cenário atual. Segundo NASCIMENTO (2016), o administrador é a peça chave de uma empresa, necessitando não apenas habilidades conceituais, mas também habilidades técnicas, que se constituem a partir da prática, e habilidades humanas, que são a capacidade de interação e comunicação em âmbito social. O estágio realizado pelo estagiário, possibilitou um amplo desenvolvimento prático e humano, uma vez que estava inserido dentro de uma grande empresa, a Expresso Nepomuceno, trabalhando no desenvolvimento de um novo empreendimento, a Quero Truck, que funcionará como um ecossistema no setor de transportes rodoviários brasileiros.

O setor logístico é amplamente reconhecido como um dos pilares essenciais para o funcionamento eficiente das cadeias de suprimentos, desempenhando um papel crucial no fluxo de mercadorias e na satisfação dos clientes. A crescente complexidade e competitividade desse setor demandam constantes estratégias e inovações, visando otimizar processos, reduzir custos e melhorar a eficiência operacional. Uma pesquisa dos Custos Logísticos no Brasil divulgada pela Fundação Dom Cabral, mostra que 75% da produção brasileira é transportada por meio do modal rodoviário. Além disso, dados do IBGE de 2022, apontam que o Brasil possui cerca de 2,7 milhões de caminhões. Esse é o mercado de atuação de Quero Truck, que visa abranger todo o universo de caminhões e caminhoneiros.

No estágio realizado, foi possível acompanhar de perto a equipe de estratégia e inovação da Expresso Nepomuceno, a qual desempenha um papel fundamental para o nascimento da Quero Truck. O departamento de estratégia é responsável por analisar o ambiente externo, identificar oportunidades de mercado, definir objetivos e traçar planos para alcançá-los. Além disso, o setor de inovação busca constantemente por novas ideias, tecnologias e abordagens que possam impulsionar a competitividade da empresa.

Nesse contexto, o estágio assume uma importância significativa, permitindo que os estudantes de Administração apliquem, na prática, os conceitos teóricos aprendidos em sala de aula. Durante um período de cinco meses, o estágio proporcionou uma experiência de abertura de uma nova empresa. Além de desenvolver habilidades técnicas, o estagiário vivenciou o dia a dia com o setor estratégico, o que possibilitou, dentre muitos ganhos, um excelente *networking*. Construir e nutrir uma rede de contatos significativa, pode ser melhor que investir em um capital social, pois pode abrir portas, proporcionar conhecimento e impulsionar o sucesso profissional. – Adam Grant – autor do livro "Dar e Receber: Uma Abordagem Revolucionária Sobre o Sucesso" (*Give and Take: Why Helping Others Drives Our Success*).

Dessa forma, este relatório de estágio tem como objetivo apresentar as experiências e aprendizados adquiridos ao longo desse período, destacando a importância da estratégia. Serão utilizadas referências bibliográficas pertinentes ao tema para embasar o estudo, contribuindo para o enriquecimento acadêmico e profissional no campo da Administração.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O presente tópico irá trazer um breve resumo da Expresso Nepomuceno S/A, que serviu como base financeira e operacional para que a startup Quero Truck fosse desenvolvida, além de ser a sede do estágio realizado. Ademais, trará informações relevantes sobre a startup.

2.1 Caracterização Expresso Nepomuceno S/A

A Expresso Nepomuceno S/A, empresa de transporte logístico rodoviário, está hoje entre as 10 maiores empresas do setor, com atuação no mercado há mais de 60 anos. Sua matriz fica localizada na cidade de Lavras, sul de Minas Gerais. Além da matriz, a empresa possui filiais e bases de apoio espalhadas por todo o país, totalizando 52 filiais, sendo uma delas, recém inaugurada na África do Sul.

Com um amplo portfólio, a empresa atua em diversos segmentos, como: automotivo, florestal, sucroenergético, químico/petroquímico, alimentos/bebidas, agronegócio, indústria geral e locação.

Sua frota, ao todo, chega a cerca de 4000 mil veículos, de frota própria e terceirizados, entre *trucks*, cavalos mecânicos e carretas.

Devido ao tamanho de sua frota e a busca constante na qualidade de seus equipamentos, a troca de frota deve ser frequente e constante. Dessa forma, nasce a ideia de uma nova plataforma que fosse possível intermediar essas vendas, além de agregar outros tipos de serviço.

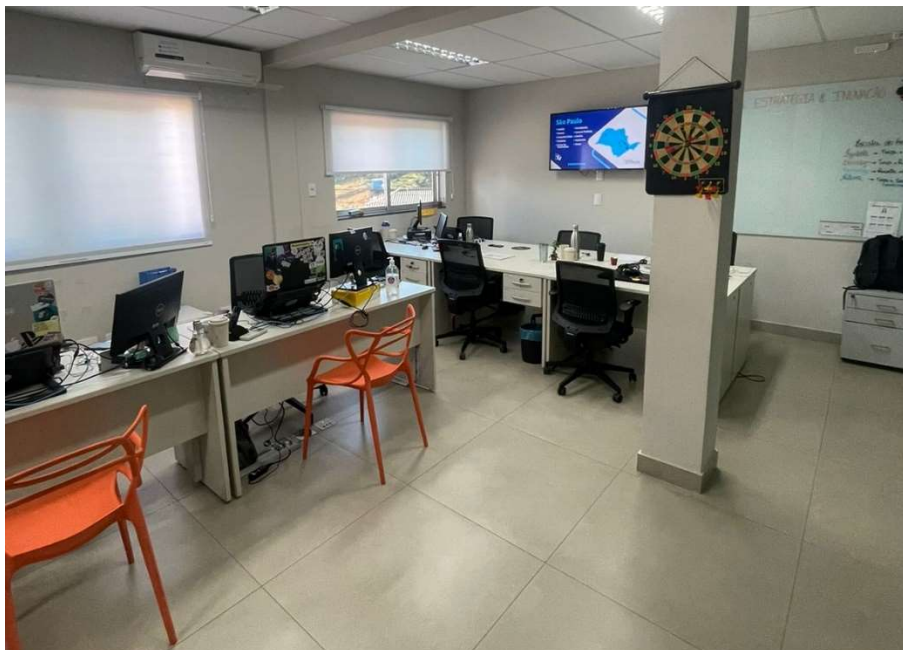
O CEO da Expresso Nepomuceno S/A, é o sócio majoritário da startup e, por isso, a matriz da transportadora foi utilizada como incubadora do projeto, além de ter sido o local de trabalho do estágio.

Figura 1: Fotografia do local de estágio, matriz Expresso Nepomuceno S/A



Fonte: Do Estagiário (2023)

Figura 2: Fotografia do local de estágio, departamento de Estratégia e Inovação



Fonte: Do Estagiário (2023)

2.2 Caracterização Quero Truck

A startup Quero Truck é uma plataforma digital completa e inovadora que integra diversos serviços relacionados à compra e venda de caminhões. Além disso, oferece uma comunidade abrangente composta por compradores, vendedores, prestadores de serviços, embarcadores, serviços bancários, entre outros. O objetivo principal da plataforma é solucionar as problemáticas existentes no mercado de intermediação de venda de caminhões seminovos e acompanhar todas as etapas do negócio dos clientes. A empresa busca fornecer soluções e vantagens que abordem os desafios comuns enfrentados na negociação, manutenção, capital e falta de serviço a ser prestado.

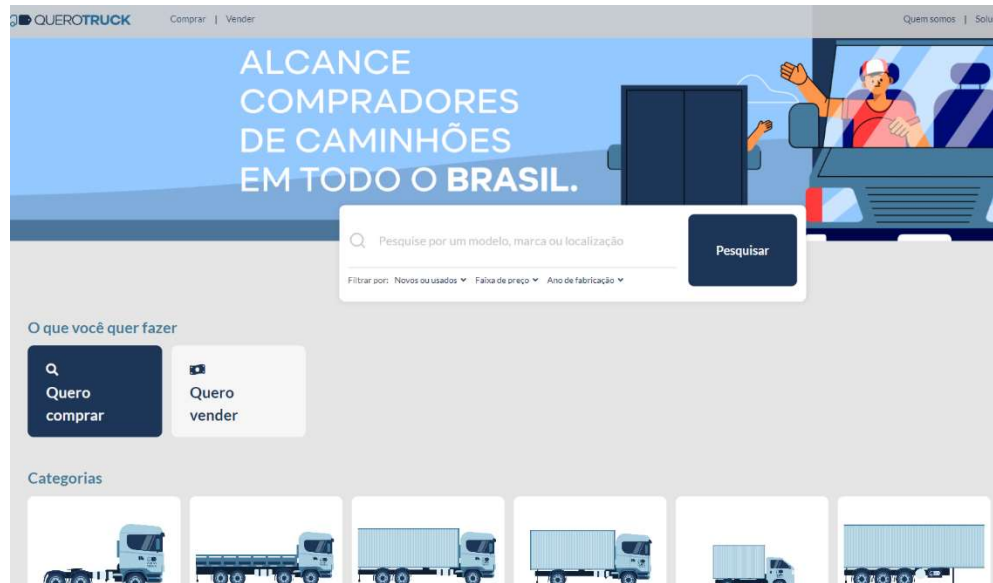
Figura 3: Logo da Quero Truck



Fonte: Dados do Estágio (2023)

A missão da startup é facilitar a jornada dos clientes, fornecendo recursos que agreguem valor ao negócio e à vida de cada cliente ou parceiro, promovendo uma aproximação segura entre as partes envolvidas. A visão da empresa é estar presente em toda a cadeia aquisitiva, operacional, de gestão e de crescimento dos micro, pequenos e médios empreendedores do setor de transporte brasileiro.

Figura 4: Plataforma Digital Quero Truck



Fonte: Do Estagiário (2023)

Com sua atual sede localizada na cidade de Betim, Minas Gerais, a startup possui um reduzido quadro de funcionários, sendo grande parte dos seus colaboradores, empresas terceirizadas.

Figura 5: Escritório Quero Truck em Betim - MG



Fonte: Do Estágio (2023)

A equipe é composta pelo CEO, responsável por diversas frentes da empresa. Devido ao fato de o orçamento estar voltado para o impulsionamento do projeto, a equipe é reduzida, sendo que muitas atribuições ficam centralizadas no mesmo. Ademais, internamente, a startup possui dois sócios investidores, um majoritário, com 84% do empreendimento e outro minoritário, com 8% de participação. Ambos possuem a responsabilidade de aprovação de uso de recursos, fazendo parte de uma espécie de conselho. O restante pertence ao CEO, que também possui 8% do negócio.

O time interno, durante o período de realização de estágio, possuía apenas mais um estagiário, contratado em período de estágio obrigatório não remunerado, que teve diversas funções no começo da startup. Externamente, existem empresas que prestam serviço de marketing/publicidade, webmaster/webdesign e serviço de armazenamento de dados. Aos poucos, a estrutura da empresa irá se formar, com prioridades de contratação no setor de vendas e estratégia.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio realizado foi híbrido, sendo que parte dos dias o estagiário trabalhou via home office. O período oficial de realização foi entre os dias três de Outubro de 2022 ao dia primeiro de Janeiro de 2023, correspondendo a uma carga horária total de 340 horas. O Quadro 1, logo abaixo, representa as atividades realizada pelo estagiário e o número de horas vivenciadas.

Quadro 1 - Atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Escopo Estratégico e EAP	Esboço estratégico do escopo da empresa, a plataforma e suas funcionalidades	90 horas
Pesquisa de Mercado	Pesquisa de possíveis concorrentes, parceiros e clientes	80 horas
Testes na Plataforma	Testar e opinar sobre o desenvolvimento da plataforma, todo o marketing e funcionalidades do portal online	60 horas
Intermediações Financeiras	Intermediações financeiras entre Expresso Nepomuceno S/A, financiadora do projeto, e prestadores de serviço da Quero Truck	30 horas
Agendamento e participação em Reuniões	Agendamento e participação de reuniões diárias com CEO, prestadores de serviços e sócios, onde eram discutidas todas as temáticas pertinentes ao projeto da Quero Truck	80 horas
TOTAL DE HORAS		340 horas

Fonte: Elaborado pelo Estagiário (2023).

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Durante o período de estágio, foram realizadas diversas atividades, que serão apresentadas nos seguintes subtópicos: escopo estratégico, pesquisa de mercado, testes na plataforma, intermediações financeiras, agendamento e participação em reuniões. Cada um desses subtópicos abordará as atividades específicas realizadas durante o período de estágio, trazendo também uma abordagem acadêmica.

4.1. Escopo Estratégico

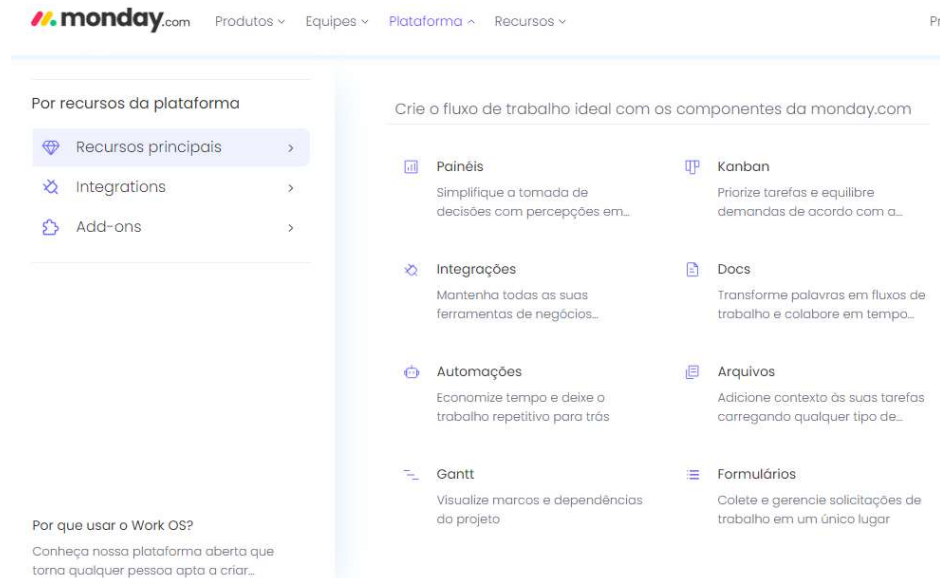
De acordo com PMBOK (2008), projeto se define como um empreendimento único, com início e fim determinados, utilizando-se de recursos e pessoas, com objetivos pré-definidos. O gerenciamento do escopo é essencial para coordenar os elementos do projeto de forma eficaz. Ele envolve processos específicos que fazem parte dos grupos de gerenciamento de projetos. Esses processos ajudam a tomar decisões sobre objetivos e alternativas para atender ou superar as expectativas das partes interessadas. O trabalho do projeto deve estar alinhado com as operações da organização. (SOTILLE, 2007, p. 32-33)

A Criação da Estrutura Analítica do Projeto (EAP), de acordo com o PMBOK (2008, citado por Heldman, 2006, p. 122), desempenha um papel fundamental no gerenciamento do escopo do projeto. A EAP é uma decomposição hierárquica orientada para entregas do trabalho a ser realizado pela equipe do projeto, com o objetivo de alcançar os objetivos estabelecidos e produzir as saídas solicitadas. Através dessa estrutura, é possível definir e delinear de forma abrangente o escopo completo do projeto, fornecendo uma visão clara e organizada das atividades e entregas que serão executadas ao longo do projeto.

No período de estágio, a atividade realizada consistiu no auxílio no desenvolvimento do escopo do projeto, com a utilização da EAP. Isso envolveu trabalhar em colaboração com a equipe para definir e delinear claramente os objetivos, metas e requisitos do projeto em exercício, além de uma atualização diária da EAP na plataforma Monday. O escopo do projeto é essencial para estabelecer os limites e a abrangência do trabalho a ser realizado, além de garantir uma compreensão comum entre todas as partes envolvidas. Durante essa atividade, foram realizadas reuniões, análises e discussões para identificar os elementos-chave do projeto, como as entregas esperadas, os prazos, os recursos necessários e as restrições. O objetivo era estabelecer uma base sólida para o planejamento e execução bem-sucedida do projeto, garantindo que todas as partes interessadas estivessem alinhadas e cientes das expectativas e do

escopo definido, através de reuniões de alinhamento semanais.

Figura 6: Plataforma utilizada para desenvolver a EAP do projeto



Fonte: Do Estagiário (2023)

4.2. Pesquisa de Mercado

Durante o período de estágio, foi realizado um conjunto de atividades relacionadas à Pesquisa de Mercado, com foco na realização de benchmarking e análise de concorrência. De acordo com as referências consultadas, Maximiano (2008) destaca o benchmarking como uma técnica para comparar o desempenho de organizações e identificar melhores práticas de administração que proporcionem vantagens competitivas. Esse processo envolve a coleta de dados, o estudo e a interpretação dos dados da organização escolhida como referência. O objetivo é aprimorar o desempenho da organização, buscando superar outras empresas. Além disso, essa ferramenta é valiosa para analisar a concorrência, desde a coleta de dados até a definição de ações para melhorar a empresa.

Kotler e Armstrong (2007) reforçam a importância de uma análise da concorrência, que requer a identificação dos concorrentes diretos e indiretos, compreensão dos clientes e frequência de visita ao estabelecimento. A partir dessas informações, é possível coletar dados sobre a percepção dos clientes em relação à empresa e aos concorrentes, identificar pontos

aprimoráveis e avaliar aspectos positivos e negativos. A análise da concorrência também envolve a identificação dos concorrentes, a avaliação de seus objetivos, estratégias, forças e fraquezas, bem como a seleção dos concorrentes a serem confrontados ou evitados.

A análise das plataformas de compra e venda de caminhões foi realizada com rigor pelo estagiário, seguindo as técnicas de benchmarking e análise de concorrência discutidas anteriormente. Essa abordagem permitiu a comparação detalhada das características e desempenho das diferentes plataformas, bem como a identificação das melhores práticas utilizadas pelas empresas consolidadas do mercado, como a WebMotors. Através dessa pesquisa, foram obtidos dados relevantes que contribuíram para a compreensão do cenário competitivo e auxiliaram na formulação de estratégias para o aprimoramento do projeto em questão.

Uma planilha desenvolvida no Excel pelo estagiário, se mostrou ser uma ferramenta eficaz para organizar e analisar as informações coletadas, proporcionando uma visão ampla e estruturada do mercado de compra e venda de caminhões no país. Com base nesses resultados, tornou-se possível tomar decisões fundamentadas e implementar melhorias para aumentar a competitividade do projeto em relação às demais plataformas presentes no mercado. O trabalho realizado durante o estágio se revelou crucial para o desenvolvimento do projeto, fornecendo uma base sólida de conhecimentos e *insights* para aprimorar a atuação da empresa e alcançar os objetivos propostos.

4.3. Testes na plataforma

Os testes na plataforma são essenciais para garantir a confiabilidade e a usabilidade dos recursos oferecidos aos usuários. Ao verificar minuciosamente as funcionalidades existentes, o estagiário desempenhou um papel fundamental na identificação de possíveis erros, inconsistências e problemas de desempenho. Os testes permitem validar se as alterações e melhorias propostas foram implementadas corretamente, proporcionando uma experiência aprimorada aos usuários finais.

No que diz respeito às suas atribuições, o estagiário era responsável por executar testes abrangentes na plataforma Quero Truck. Isso envolvia realizar testes de funcionalidade em todas as áreas da plataforma.

Vale citar que o estagiário mantinha um contato diário com a equipe de desenvolvimento

de sites e com a equipe de marketing e UX que prestam serviços à startup. Essa comunicação era essencial para reportar problemas encontrados, sugerir melhorias e compartilhar feedback relevante sobre a usabilidade e a experiência do usuário. O estagiário desempenhou um papel fundamental como um intermediário entre as partes envolvidas, contribuindo para a colaboração efetiva e a resolução ágil de problemas.

4.4. Intermediações Financeiras

Uma outra função exercida pelo estagiário era atuar como intermediário no processo de pagamentos entre a Expresso Nepomuceno S/A e os prestadores de serviço da Quero Truck. Isso envolvia a recepção das faturas ou solicitações de pagamento dos prestadores de serviço, a verificação da sua conformidade e a devida comunicação com o setor financeiro da empresa para processamento e liquidação dos pagamentos.

O estagiário mantinha um contato próximo com os prestadores de serviço da startup, estabelecendo uma comunicação clara e eficiente para garantir a transparência e o cumprimento dos prazos de pagamento. Essa comunicação incluía a solicitação de informações adicionais, a resolução de dúvidas e a confirmação do recebimento das faturas ou solicitações de pagamento.

Além de intermediar os pagamentos, o estagiário era responsável pelo registro e controle adequado dos pagamentos efetuados. Isso envolvia o registro das informações pertinentes em sistemas internos, a organização de documentos comprobatórios e a manutenção de registros atualizados para fins contábeis e de auditoria.

4.5. Agendamento e participação em reuniões

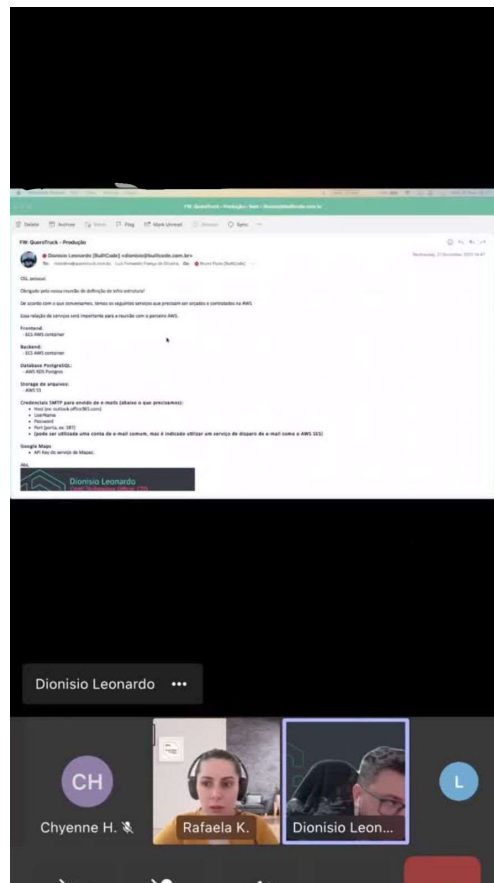
Por fim, a principal responsabilidade do estagiário era realizar o agendamento das reuniões, buscando encontrar horários convenientes para todos os participantes. Isso envolvia coordenar as agendas dos membros da equipe e garantir que as reuniões fossem marcadas com antecedência suficiente para permitir a preparação adequada.

O estagiário desempenhava um papel ativo nas reuniões, participando de discussões e contribuindo com informações relevantes para o andamento dos projetos. Essas reuniões eram uma oportunidade para atualizar o EAP, que é uma representação detalhada das entregas e atividades necessárias para o desenvolvimento do projeto. Além disso, as reuniões serviam

como um meio de notificar os sócios sobre o progresso alcançado, problemas identificados e decisões importantes.

Além do aspecto interno da startup, as reuniões também eram utilizadas para entrar em contato com prestadores de serviço. Isso incluía fornecedores, parceiros e outras partes interessadas que desempenhavam um papel fundamental no crescimento e na operação da startup. O estagiário tinha a responsabilidade de representar a empresa nessas reuniões, junto do CEO, fornecendo informações sobre as necessidades da startup e acompanhando negociações de acordos e parcerias.

Figura 7: Exemplo de reunião pela plataforma Google Meets



Fonte: Do Estagiário (2023)

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

O estágio na Quero Truck proporcionou uma oportunidade para identificar e implementar melhorias que pudessem potencializar os resultados e a eficiência do projeto. Como o projeto era a abertura de um novo empreendimento, o estagiário era livre para sugerir novas ideias e projetos. Neste relatório, serão apresentadas as principais contribuições realizadas pelo estagiário.

5.1 Estudo de Persona

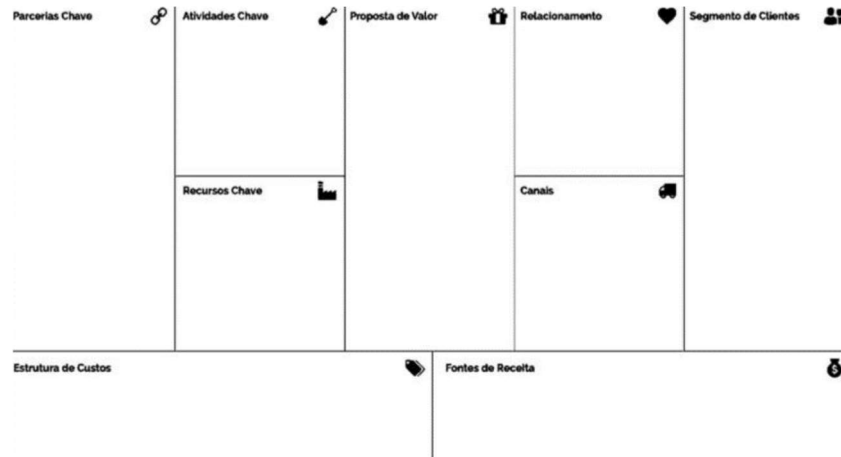
5.1.1 Introdução

A compreensão aprofundada da persona por meio do uso de variados modelos Canvas, desempenha um papel fundamental na elaboração de estratégias eficazes e no desenvolvimento de produtos ou serviços que atendam às necessidades dos clientes de forma mais precisa. Esses modelos fornecem uma estrutura visual e sistêmica para identificar características demográficas, motivações, desafios e objetivos dos usuários, permitindo uma melhor compreensão de suas dores e necessidades. Ao aplicar modelos como o Business Model Canvas, Canvas de Valor, Canvas de Persona e Canvas de Empatia, os profissionais têm a oportunidade de construir representações realistas e detalhadas dos usuários, possibilitando a criação de soluções mais alinhadas às suas expectativas e desejos. Essa abordagem centrada no usuário, embasada em modelos Canvas, pode contribuir para o sucesso dos projetos, produtos ou serviços, aumentando a satisfação dos clientes e a competitividade no mercado (Griffiths, 2020).

5.1.2 Business Model Canvas

O Business Model Canvas foi utilizado como ferramenta para visualizar e compreender a estrutura do modelo de negócio do projeto Quero Truck. Esse modelo forneceu uma visão geral dos principais elementos do negócio, permitindo identificar os principais *stakeholders* envolvidos e suas relações.

Figura 8: Modelo Business Model Canvas utilizado pelo estagiário

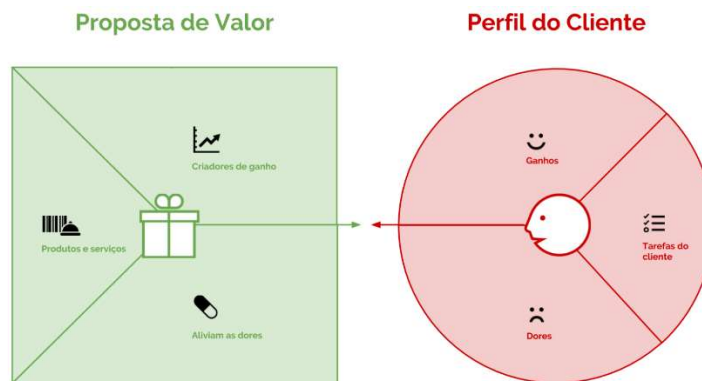


Fonte: Do Estagiário (2023)

5.1.3 Canvas Proposta de Valor

O Canvas de Valor foi aplicado para identificar e analisar as propostas de valor oferecidas pela Quero Truck aos seus futuros clientes e parceiros. Através desse modelo, foi possível compreender as necessidades, desejos e expectativas desses *stakeholders*, além de mapear os principais benefícios e soluções da startup.

Figura 9: Modelo Canvas de Proposta de Valor utilizado pelo estagiário



Fonte: Do Estagiário (2023)

5.1.4 Canvas de Persona

O Canvas de Persona foi utilizado como uma ferramenta para aprofundar o entendimento dos clientes e parceiros da Quero Truck. Através da criação de personas, representações fictícias dos perfis típicos dos clientes e parceiros, foi possível visualizar suas características demográficas, necessidades, motivações, objetivos e desafios. Esse estudo

permitiu uma compreensão mais aprofundada das dores enfrentadas pelos *stakeholders* e serviu de base para o desenvolvimento de estratégias mais direcionadas.

Figura 10: Modelo Canvas de Persona utilizado pelo estagiário

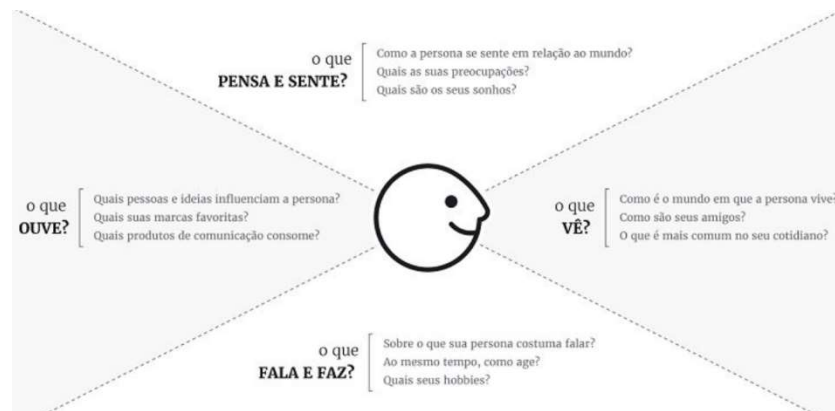
PERSONA		Tera	
<p>Insira uma foto</p>	<p>Nome: Idade: Profissão: Onde vive: Mini-biografia: Resumo da vida em poucas palavras</p>	<p>Personalidade: Características, qualidades, crenças, valores</p> <p>Marcas que admira/consome: Marcas que utiliza e indica para pessoas. Aplicativos, produtos e dispositivos tecnológicos que possui.</p>	
	<p>Necessidades: O que ela precisa e não vive sem?</p>	<p>Dores/frustrações: Quais são as expectativas não atendidas?</p>	<p>Medos/receios: O que a impede de tomar uma decisão ou de fazer algo? O que a impede de comprar algo?</p>

Fonte: Do Estagiário (2023)

5.1.5 Canvas de Empatia

O Canvas de Empatia foi utilizado para explorar as emoções, comportamentos, pensamentos e experiências dos clientes e parceiros. Essa ferramenta contribuiu para o desenvolvimento de empatia com os *stakeholders*, permitindo uma melhor compreensão de suas perspectivas e a criação de soluções mais alinhadas com suas necessidades.

Figura 11: Modelo Canvas de Empatia utilizado pelo estagiário



Fonte: Do Estagiário (2023)

6 CONCLUSÃO

O estágio realizado desempenhou um papel crucial na formação acadêmica e profissional do estagiário. Ao longo desse período, foram desenvolvidas diversas atividades que contribuíram para o aprimoramento do projeto e para a compreensão das dinâmicas do ambiente empresarial. Devido à assinatura de uma NDA, acordo de não divulgação, o relatório fica restrito ao que pode ser divulgado da startup.

Durante o estágio, foram aplicadas metodologias como o Business Model Canvas, Canvas de Valor, Canvas de Persona e Canvas de Empatia. Essas ferramentas permitiram uma análise aprofundada do modelo de negócio, das propostas de valor, das personas e das emoções dos clientes e parceiros do projeto de startup Quero Truck.

Uma das principais contribuições do estagiário foi a elaboração do escopo estratégico do projeto, que definiu os objetivos, as metas e as entregas esperadas. Além disso, foram realizadas pesquisas de mercado para identificar concorrentes, parceiros e clientes potenciais.

Os testes na plataforma foram fundamentais para garantir a confiabilidade e a usabilidade dos recursos oferecidos aos usuários. O estagiário desempenhou um papel importante na identificação de possíveis erros e problemas de desempenho, contribuindo para a melhoria contínua da plataforma.

Outra responsabilidade do estagiário foi atuar como intermediário nas intermediações financeiras entre a Expresso Nepomuceno S/A e os prestadores de serviço da Quero Truck. Essa função envolveu a verificação e o processamento das faturas, garantindo o cumprimento dos prazos de pagamento.

O estagiário também desempenhou um papel ativo nas reuniões, agendando encontros e participando de discussões estratégicas. Essas reuniões foram essenciais para alinhar as expectativas, acompanhar o progresso do projeto e tomar decisões importantes.

No geral, o estágio na Quero Truck proporcionou uma experiência prática valiosa para o estagiário. A aplicação dos conhecimentos teóricos em um contexto real permitiu o desenvolvimento de habilidades técnicas e a ampliação do entendimento sobre o funcionamento

de uma startup. As contribuições realizadas durante o estágio tiveram impacto positivo no projeto e contribuíram para o crescimento profissional do estagiário.

O estágio na Quero Truck foi uma oportunidade única para o estagiário vivenciar os desafios e as oportunidades do ambiente empresarial. As experiências adquiridas e os aprendizados obtidos durante esse período serão fundamentais para a futura carreira do estagiário como empreendedor, pois mostraram, na prática, a importância de uma boa estratégia na abertura e condução de um empreendimento.

Recomenda-se que futuros projetos e pesquisas considerem a aplicação dessas metodologias para aprofundar a compreensão dos clientes e parceiros, bem como para oferecer soluções mais alinhadas às suas necessidades, uma vez que os clientes são a base de uma empresa. Além disso, ressalta-se a importância do respeito aos acordos de confidencialidade, como a NDA, ao reportar experiências em relatórios acadêmicos e profissionais.

REFERÊNCIAS

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2022). Pesquisa: Municípios. Recuperado de <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pesquisa/22/28120>
- GRANT, Adam. Dar e Receber: Uma Abordagem Revolucionária Sobre o Sucesso. São Paulo: Editora Sextante, 2014;
- PMBOK. **Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos**. Guia PMBOK 4a Ed. - EUA : Project Management Institute;
- SOTILLE, Mauro Afonso et. al. **Gerenciamento do escopo em projetos**. Série Gerenciamento de Projetos. Rio de Janeiro. Editora FGV, 2007;
- HELDMAN, Kim. **Gerência de Projetos**. Rio de Janeiro. Editora Elsevier, 2006;
- Maximiano, A. C. A. (2008). **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas;
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). **Princípios de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall;
- Griffiths, G. (2020). **Persona Development and User-Centered Design: Personas as Methods and Canvas Models**. In: Chourasia, A. (ed.) Advances in Human Factors, Business Management and Society. AHFE 2019. Computing, vol 960.