



**LUCAS HENRIQUE DA SILVA BATISTA**

**A ESTRATÉGIA COMPETITIVA DE PRICING NAS  
ORGANIZAÇÕES**

**LAVRAS – MG**

**2023**

**LUCAS HENRIQUE DA SILVA BATISTA**

**A ESTRATÉGIA COMPETITIVA DE PRICING NAS ORGANIZAÇÕES**

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. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado

Coorientador

**LAVRAS - MG**

**2023**

**Lucas Henrique da Silva Batista**

**A ESTRATÉGIA COMPETITIVA DE PRICING NAS ORGANIZAÇÕES**

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 05 de dezembro de 2023.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

---

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima  
Orientador

**LAVRAS - MG**

**2023**

## **AGRADECIMENTOS**

Como agradecimento inicial, gostaria primeiramente dedicar a minha família, que foi o alicerce para conquistar meus objetivos, proporcionando apoio durante o início e final da minha graduação, e dispôs sempre a me oferecer os melhores conselhos e suporte. Em especial, aos meus pais, por todo alento de sempre me apoiar e colaborar com o meu desenvolvimento tanto pessoal quanto profissional, porque sem eles, não teria conseguido toda a minha formação e conclusão deste meu sonho. E por seguinte, meus irmãos, que sempre me confortaram e dispuseram a estar do meu lado durante minha formação, me fortalecendo para superar os desafios da minha jornada acadêmica com tamanha resiliência. E à UFLA, que me integrou em uma estrutura física e didática de excelência, compondo com um corpo de professores capacitados, engajados com o meu desenvolvimento educacional, trazendo o melhor ensino e conhecimento, que solidificou e formou o profissional que estou me tornando hoje. Por fim, gostaria de agradecer aos professores, Doutor André Luís Ribeiro Lima e Doutor José Willer do Prado, pela dedicação e orientação deste trabalho final de conclusão de curso. No mais, a minha maior gratidão à Deus, por ter me oferecido o melhor plano para minha vida, com uma base familiar abençoada, saúde para prosseguir com meus objetivos e fé para alcançar e superar os obstáculos desta caminhada, rumo a minha sonhada formação acadêmica.

**Obrigado!**

## RESUMO

O presente relatório será apresentado seguindo as exigências do componente curricular obrigatório estágio supervisionado (PRG309), que é necessário para os estudantes do curso de Administração da Universidade Federal de Lavras (UFLA) concluírem seus estudos e obterem o grau de bacharel em Administração. Neste relatório, serão apresentadas as atividades realizadas durante o estágio na área de *marketing solutions* da Boa Vista Serviços, uma empresa sediada em Barueri-SP. Serão descritas as atividades do estágio realizado entre fevereiro de 2022 a novembro de 2023, no modelo *home-office*, devido às condições sanitárias impostas pela pandemia da COVID-19. Durante o estágio, foram realizadas as seguintes atividades: *onboarding*, que incluiu cursos de desenvolvimento pessoal e profissional do recursos humanos para o estagiário; elaboração de um pipeline comercial para a área de *marketing solutions*; desenvolvimento de um combo de produtos para venda cujo foco são os diversos segmentos de empresas que a Boa Vista possui como clientes potenciais; participação do estagiário na parceria comercial com a empresa X, a fim de desenvolver uma forma de comunicação de dados comerciais respeitando as diretrizes da LPG (Lei Geral de Proteção de Dados); encontros mensais com uma consultoria de desenvolvimento de jovens profissionais; e por fim, o desenvolvimento de um projeto final de estágio, cujo tema é rentabilização para empresas estratégicas, que será apresentado aos gestores da empresa por todos os estagiários. Com base no desenvolvimento dessas atividades, o estagiário apresentará um conjunto de melhorias, analisadas criticamente, sendo estas: a dificuldade dos acessos que o estagiário teve das plataformas de serviços da empresa, as raras comunicações do estagiário com o seu gestor da área e a sugestão de melhoria no programa de estágio em relação a rotação entre as áreas. A conclusão do referido relatório descreverá os aprendizados da vivência e entregas do estágio, a partir do conhecimento nas áreas de gestão de indicadores comerciais, finanças, marketing e segurança de dados, estes desenvolvidos nas atividades do estagiário na empresa. Assim, será demonstrada a relevância do estágio para o desenvolvimento profissional do estudante, sendo este um componente acadêmico importante para conclusão e obtenção do título de bacharel em Administração.

**Palavras-chave:** *Marketing*. Produtos. Dados. Inteligência Analítica.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Logotipo da Boa Vista Serviços .....	9
Figura 2 – Cadastro Positivo .....	10
Figura 3 – Logotipo Serasa, SCPC, SPC e Quod .....	10
Figura 4 – Consulta do Score de crédito.....	11
Figura 5 – Volumetria da base de dados.....	11
Figura 6 – Organograma.....	12
Figura 7 – Valores da empresa .....	14
Figura 8 – Canopus Corporate Alphaville.....	15
Figura 9 – Yammer.....	16
Figura 10 – Serviços da Boa Vista .....	17
Figura 11 – Notícia da Forbes .....	18
Figura 12 – Notícia do Valor Investe .....	19
Figura 13 - Notícia InfoMoney.....	19
Figura 14 – Logotipo Equifax .....	20
Figura 15 – Notícia do portal Fusões e Aquisições .....	21
Figura 16 – Novo logotipo Boa Vista Serviços (An Equifax Company) .....	22
Figura 17 – Miro.....	30
Figura 18 – Projeto Empresa X .....	32
Figura 19 – Agência 4 .....	33
Figura 20 - Empresas parceiras da Agência 4 .....	34
Figura 21 – Esquema das premissas do projeto.....	37
Figura 22 - Esquema Kanbanize.....	38
Figura 23 – TAM/SAM/SOM .....	40
Figura 24 – Gráfico do Excel de setores .....	41
Figura 25 – Certificado de conclusão do projeto de estágio.....	42
Quadro 1 – Softwares utilizados durante o estágio .....	16
Quadro 2 – Atividades desenvolvidas .....	23
Quadro 3 – Esquema dos cursos da People On Academy .....	26
Quadro 4 – Pipeline .....	28

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO ESTÁGIO	9
2.1 Histórico da Empresa	9
2.2 Descrição Física da Empresa	14
2.3 Contexto do Estágio na Pandemia (Covid-19)	15
2.4 Forma Como as Atividades São Realizadas na Empresa	17
2.5 Notícias Relevantes Sobre a Empresa	18
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	23
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	25
4.1. <i>Onboarding</i> Estagiários	25
4.2. Pipeline Comercial	27
4.3. Criação de Combos de Produtos	29
4.4. Projeto Digital Empresa X	31
4.5. Reuniões Mensais Agência 4	33
4.6. Projeto PME	35
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	44
6 CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS	

## 1 INTRODUÇÃO

A área de *pricing* destaca as oportunidades de negócio em uma empresa. Sua importância reside em apontar com precisão as formulações de preços a partir de um conjunto de informações, como pesquisas, insights e cálculos, levando em consideração o valor percebido e esperado pelo consumidor. Isso ocorre porque a área de *pricing* oferece estratégias e métricas baseadas em dados para que a empresa possa agir de forma assertiva, atendendo às condições necessárias do mercado e seus objetivos.

Essas estratégias podem valorizar a marca da empresa, proporcionando um portfólio de produtos e serviços mais robustos, de baixo custo e alinhado com as adaptações feitas pela empresa para atender aos clientes e ao mercado. A área de *pricing* é complexa, dinâmica e volátil, por exigir um olhar atento ao cenário interno, ela disponibiliza o fator chave para uma ação mercadológica externa com foco ao objetivo certo, trazendo um preço final condizente às necessidades da organização, como também, proporcionando lucro e competitividade externa.

O administrador, neste caso, deve estar atento ao dinamismo do mundo dos negócios, como também no âmbito econômico, afinal deve-se ter um olhar atento às mudanças da inflação nacional e internacional, produto interno bruto, ajuste dos juros e das contas públicas, a proporção da taxa de desemprego e o potencial de renda de uma população. A partir destas variáveis, verifica-se as estratégias de precificação e adoção do preço estratégico para o mercado e perfil de consumidor alvo.

Na Boa Vista Serviços, a área de *pricing* possui importância de mostrar os indicadores necessários nos diversos segmentos de empresas que a organização atende, para que esta possa atuar de acordo com novas parcerias comerciais, angariando assim, um número alto de receita, crescente volume de oportunidades, trazendo novos fechamentos em vendas. O *pipeline* elaborado nesta área semanalmente, é uma necessidade na empresa, por trazer as métricas de oportunidades de receita nos diversos segmentos, a fim de buscar a precificação equilibrada ao mercado, se adequando às mudanças comerciais necessárias para atingir estes clientes potenciais.

O curso de Administração está presente nas organizações, orientando para os resultados e disponibilizando as ferramentas necessárias para alinhamento às métricas e anseios da organização em relação ao seu crescimento e competitividade. No mercado dinâmico do mundo digital hoje, com o advento da tecnologia da informação e comunicação, a Administração acompanha as rápidas mudanças que ocorrem, e é o profissional administrador que conseqüentemente deve estar preparado para este cenário e se mostrar atento a estas

modificações dinâmicas.

De acordo com a lei do estágio, este componente curricular é definido como um ato educativo escolar supervisionado, para os educandos que estejam frequentando o ensino superior, visando o aprendizado de competências próprias da atividade profissional e a contextualização curricular, objetivando para a vida cidadã e para o trabalho (BRASIL, 2008). Portanto, o estágio é imprescindível na formação do estudante de Administração, representando um passo significativo para alcançar um patamar relevante no desenvolvimento de sua carreira, tornando-se um profissional competitivo e qualificado no mercado de trabalho. Assim, contribuindo ativamente por meio de suas atividades no engrandecimento da sociedade.

Como objetivo final deste trabalho, as experiências descritas pelo estagiário na área de *pricing* na Boa Vista serviços será o foco deste presente relatório, exemplificando toda a formação do conhecimento profissional que o componente curricular estágio desenvolve aos estudantes de Administração.

## 2 LOCAL DO ESTÁGIO

A Boa Vista Serviços, empresa de soluções analíticas, está focada em ações de dados comerciais para pessoa física e jurídica e tem como ação primordial analisar diversas informações do cotidiano comercial do país. Por isso, é uma empresa de soluções digitais, não dependendo exclusivamente de aspectos físicos para suas atividades. Além disso, reflete em sua abordagem de negócios, que será descrita na forma como é desenvolvida, direcionando desde as suas operações internas até o comportamento dos seus colaboradores na empresa (missão, visão e valores).

### 2.1 Histórico da Empresa

A Boa Vista Serviços S.A é uma empresa de inteligência analítica sediada na cidade de Barueri, com representações comerciais em diversas regiões do Brasil, focada em oferecer soluções para empresas, seja na área de soluções de histórico de pagamentos, no denominado cadastro positivo de clientes, que é o maior potencial competitivo da empresa. Esse cadastro compõe todo o histórico do usuário de crédito (seja pessoa física ou jurídica) a partir de seus comportamentos financeiros, aquisições de produtos ou serviços e perfil de renda. Isso possibilita verificar como o cliente se comporta ao honrar e saldar seus pagamentos, moldando, assim, seu perfil de crédito e financeiro para apresentá-lo ao mercado

A Figura 1, apresenta o logotipo da empresa Boa Vista Serviços.

Figura 1- Logotipo Boa Vista Serviços.



Fonte: Boa Vista Serviços (2022).

Este método de análise financeira busca fornecer um perfil histórico do cliente em vez

de um perfil momentâneo, exigindo a coleta de um maior número de informações pertinentes desse indivíduo. Isso é feito para fornecer informações tanto ao mercado quanto ao próprio cliente, seja na concessão de crédito ou na avaliação de sua capacidade de pagamento (score de crédito).

A Figura 2, representa o site com maiores informações do cadastro positivo da Boa Vista Serviços.

### Figura 2 - Cadastro Positivo. O que é o Cadastro Positivo?

É o seu histórico de pagamentos contando a seu favor. Todo mês você paga suas contas de água, luz, telefone, financiamentos, cartão de crédito, etc., e quando você está a procura de crédito, isso é levado em consideração. Com o Cadastro Positivo, todo o seu histórico de bom pagador é considerado e você aumenta suas chances de conseguir crédito.



Melhores taxas e condições de pagamento

Melhores possibilidades de negociação de dívidas

Menos burocracias e uma análise mais justa na hora de contratar crédito

Você pode escolher, a qualquer momento, cancelar seu Cadastro Positivo, mas não conseguirá aproveitar esses benefícios. É só clicar e seguir o passo a passo:

Consultar Cadastro Positivo

Cancelar Cadastro Positivo

Fonte: Boa Vista Serviços (2022a).

Primariamente denominada como bureau de crédito, a Boa Vista Serviços também possui informações analíticas que ajudam empresas a alcançar clientes-alvo para soluções de marketing.

A Figura 3 representa os principais concorrentes da Boa Vista Serviços, Serasa, SPC Brasil e Quod (pertencente ao grupo Bradesco).

Figura 3 – Logotipos Serasa, SPC Brasil, SCPC (Boa Vista) e Quod.



Fonte: Facebook (2022).

A Boa Vista Serviços possui, em seu portfólio, serviços que oferecem dados pertinentes,

tais como localização geográfica, renda, limites e padrões de utilização do cartão de crédito, idade, despesas mensais, frota de veículos, utilização de consignado e empréstimo, número de imóveis, densidade populacional, tipo de cargo profissional, entre outros.

A Figura 4 apresenta o site da Boa Vista Serviços, demonstrando como realizar a consulta do score de crédito no site da empresa.

Figura 4 - Consulta do *Score* de crédito.



Fonte: Boa Vista Serviços (2022).

Estas informações compõem o cadastro de uma base de dados de pessoas de todo o Brasil, abrangendo todos os Estados, inclusive as cidades de grande, médio e pequeno porte; nacionalmente. Assim, oferecendo um conjunto de dados que, juntos, formam um conjunto de informações. Todas coletadas e respaldadas pelo regimento da Lei Geral de Proteção de Dados (L.G.P.D), a qual permite que organizações como a Boa Vista Serviços possam vender esses dados comerciais para diversos segmentos de empresas, tais como bancos, empresas estatais, pequenos e médios empreendedores, varejo, indústria, ONGs, entre outros.

A Figura 5 apresenta o site da Boa Vista Serviços, demonstrando a volumetria de dados do site da empresa.

Figura 5 - Volumetria da base de dados.



Fonte: Boa Vista Serviços (2022b).

Essas informações são utilizadas por diversos tipos de empresas, possibilitando a

viabilização de diferentes ações comerciais com o objetivo de alcançar melhores resultados financeiros para essas organizações. A Boa Vista comercializa dados para essas empresas, e a segmentação desse conjunto de informações, como dados demográficos, renda, perfil, entre outros, são estabelecidos por meio de contrato. Isso possibilita a implementação de ações de marketing mais assertivas, direcionadas para manter a competitividade dessas empresas no mercado, tanto em termos de rentabilidade (maior receita financeira) quanto na aquisição de novos clientes para o negócio (leads).

A Figura 6 apresenta o organograma da Boa Vista Serviços, demonstrando a disposição geral de cargos e a hierarquia da organização.

Figura 6 – Organograma organizacional.





Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

### **Missão da Empresa**

A missão da empresa: “Criar soluções capazes de gerar experiências que apoiem as decisões mais importantes de empresas e pessoas, por meio de produtos inteligentes, analíticos, seguros e com tecnologia de ponta, para auxiliar na construção de relações de consumo mais equilibradas, no Brasil.”

### **Visão da Empresa**

A visão da empresa: “Trabalhamos para expandir o mercado com as melhores soluções analíticas e exercer papel indispensável na geração de inteligência, dados, informações e conhecimento para, assim, apoiar o desenvolvimento de pessoas e empresas.”

Desta forma, a Boa Vista demonstra, por meio de sua missão e visão, como uma empresa de inteligência analítica gera informações focadas em proporcionar equilíbrio econômico. Além disso, oferece sustentabilidade aos negócios da organização, fortalecendo tanto o poder de consumo dos usuários quanto a produção sustentável do comércio nacional.

A Figura 7 apresenta os valores da empresa Boa Vista Serviços, disponível no site da organização.

Figura 7 - Valores da empresa.

## Valores

**Somos íntegros:** Trabalhamos os dados de forma segura e responsável para criar valor para os nossos clientes.

**Incentivamos a diversidade:** Incentivamos a curiosidade, a diversidade e a colaboração para desafiar os padrões.

**Trabalhamos em equipe:** Temos mentalidade de dono e trabalhamos em equipe em prol do melhor para a Boa Vista.

**Confiamos nas pessoas:** Construimos as melhores equipes e confiamos nas pessoas e suas decisões.

**Executamos com excelência:** Praticamos o que oferecemos para os nossos clientes: tomamos decisões coerentes baseadas em dados.

**Buscamos as melhores soluções:** Somos simples e não aceitamos a burocracia, encontramos sempre o melhor caminho para as soluções.

Fonte: Boa Vista Serviços (2022).

Todos esses valores são respaldados na prática da Boa Vista. Para o estagiário, foi oferecido treinamento visando o alinhamento desses valores no dia a dia organizacional. Isso inclui aspectos comportamentais e a forma de realizar entregas para a área à qual foi alocado (*Marketing Solutions*).

### 2.2 Descrição Física da Empresa

A Boa Vista tem sua sede na cidade de Barueri, mais especificamente no bairro Tamboré, localizada na Avenida Tamboré, 267, no edifício Canopus Corporate Alphaville. Este complexo oferece uma infraestrutura empresarial completa, incluindo um heliporto, restaurantes, um estacionamento com capacidade para mais de 2000 vagas e uma variedade de serviços gerais, como estética, farmácia e ambulatório médico.

No interior do edifício, os escritórios da Boa Vista estão distribuídos do 11º ao 15º andar na torre sul. Os funcionários desfrutam de diversas facilidades, como salas de reunião, estações de trabalho individuais, cozinha, área de descompressão e espaço de jogos, proporcionando um

ambiente completo e funcional para suas atividades diárias.

A Figura 8 apresenta a estrutura e localização da empresa “Boa Vista Serviços” na cidade de Barueri - SP (Canopus Corporate Alphaville).

Figura 8 - Canopus Corporate Alphaville.



Fonte: Realty Corp (2022).

### 2.3 Contexto do Estágio na Pandemia (covid-19)

No contexto do estágio remoto, em resposta às exigências sanitárias da Covid-19, foi disponibilizada uma plataforma virtual corporativa conhecida como Virtual Desktop Interface (VDI). Por meio dessa plataforma, o estagiário tem acesso a todo o ambiente corporativo da Boa Vista, incluindo as atividades práticas do estágio. Isso abrange desde as reuniões mensais da empresa e palestras de desenvolvimento pessoal e profissional até as atividades de entrega na área de *Marketing Solutions*.

Neste programa de estágio, foi oferecido todo o tipo de acessos em *softwares* para serem realizadas as atividades do estágio:

O Quadro 1 representa os programas que foram utilizados durante o estágio.

Quadro 1 - Quadro de softwares utilizados durante o estágio.

Aplicativo e Tipo de Utilização	Nome do Software
Excel, Word, Power Point, <u>Acess</u> , <u>power B.I</u> (Ações gerais)	Microsoft Office
Software de Reunião entre Membros da Equipe	Microsoft <u>Teams</u>
Plataforma Jurídica	Oracle
Gestão de Projetos	Miro
Serviços de T.I e Manutenção Técnica de Problemas com a Plataforma	<u>Serviceaide</u>
Recursos Humanos (gestão de pagamentos, férias, vagas disponíveis na empresa, gestão de desempenho 360, serviços médicos)	People <u>On</u>
Rede Social Corporativa Pertencente a Microsoft	<u>Yammer</u>
E-mail Corporativo	Microsoft Outlook

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Todos estes conjuntos de programas foram importantes para o desenvolvimento do estagiário em suas atividades, realizando entregas de qualidade de maneira eficiente e remota.

A Figura 9 representa a rede social corporativa *Yammer*, utilizada durante o estágio.

Figura 9 - Yammer.



Fonte: Youtube (2022).

## 2.4 Forma Como As Atividades São Realizadas Na Empresa

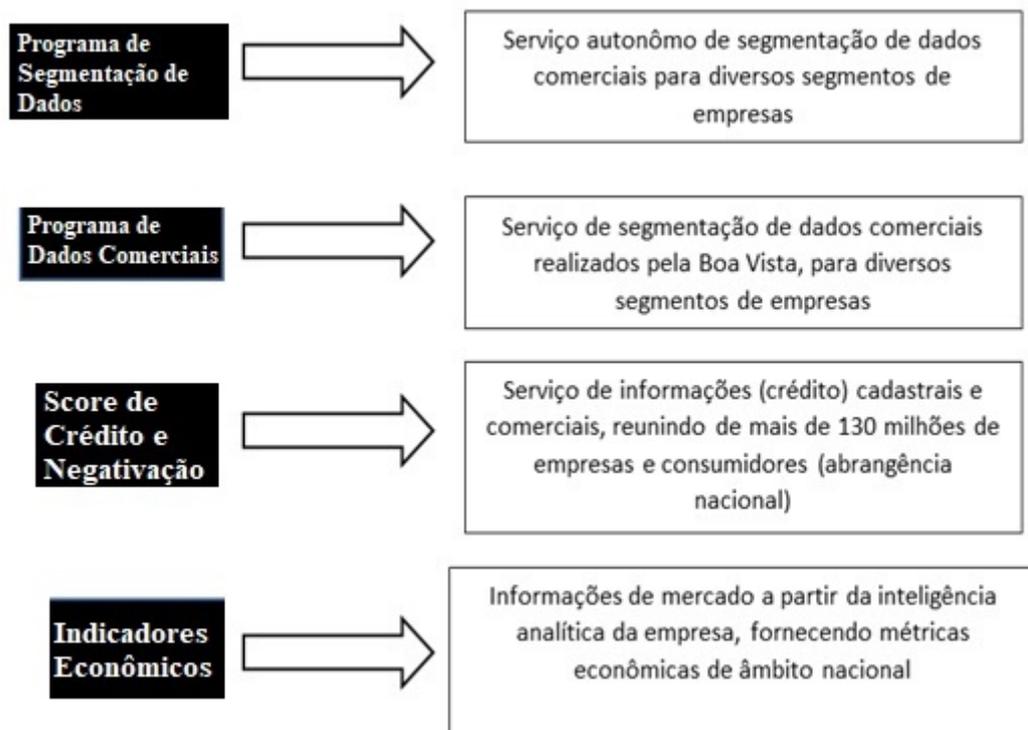
Os serviços da Boa Vista Serviços estão centrados principalmente no atendimento por telefone, aplicativo, e-mail e redes sociais, com necessidade mínima de presença física. Isso se deve ao fato de ser uma empresa que oferece serviços intangíveis, não possuindo, assim, um espaço físico para atender consumidores, sejam eles jurídicos ou físicos. No entanto, ocasionalmente, ocorrem em suas instalações algumas reuniões com empresários do ramo para negociações ou alinhamentos estratégicos relevantes para a empresa.

Portanto, todo o espaço físico da empresa é designado para os colaboradores, onde são realizados os serviços de inteligência analítica. Isso abrange não apenas as áreas administrativas, como jurídica, recursos humanos, marketing, comercial, relacionamento ao cliente, produtos e *facilities*, mas também os setores de tecnologia da informação e comunicação, como T.I, Segurança de Dados e atendimento ao cliente (call centers).

No entanto, atualmente, durante o cenário pandêmico da COVID-19, os funcionários que estão atuando presencialmente na empresa são exclusivamente os encarregados de oferecer assistência técnica e manutenção aos servidores de rede, serviços prediais (*facilities*), e participar de encontros presenciais com o time de gerentes e diretores quando necessário.

A Figura 10 representa os serviços que a Boa Vista Serviços realiza para o mercado.

Figura 10 - Serviços da Boa Vista.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Da área de *Marketing Solutions*, no qual o estagiário faz parte. os serviços que esta área desenvolve, o “programa de segmentação de dados”, realiza estas ações.

## 2.5 Notícias Relevantes Sobre a Empresa

A Boa Vista serviços adquiriu em 2021 a Konduto Internet Data Technology, por um total de R\$172 milhões de reais, com o restante do valor de compra fechado através da troca de ações entre as empresas. Reconhecida como líder em soluções antifraudes no Brasil, a Konduto opera em diversas áreas, incluindo *fintechs*, meios de pagamento e lojas virtuais, desempenhando um papel crucial na minimização das perdas financeiras decorrentes de transações comerciais fraudulentas.

A Figura 11 apresenta a notícia da Forbes sobre a compra da empresa Konduto.



Fonte: Forbes (2022).

Atuando em vários países da América Latina, incluindo Chile, Argentina, Colômbia, México e Brasil, a Konduto atende a mais de 27 mil lojas e analisou mais de 244 milhões de pedidos antifraudes. Combinando tecnologia avançada e análises rápidas, a Konduto fortalece a força de negócios da Boa Vista, especialmente sua inteligência analítica, expandindo a estratégia comercial e digital da empresa (Forbes, 2022).

A Figura 12 apresenta notícia da Valor Investe sobre os resultados financeiros recordes da Boa Vista serviços.

Figura 12 – Notícia do Valor Investe.



Valor Investe Empresas

## Boa Vista (BOAS3) tem receita e lucro recordes em 2021

Segundo companhia, resultado é em função de investimentos em ferramentas de análise e conquista de clientes, como bancos digitais e fintechs

Fonte: Valor Econômico (2022).

A Boa Vista Serviços registrou receitas e lucros recordes em 2021, impulsionados pelo investimento da empresa em *analytics*. Isso resultou na conquista de novos clientes, incluindo bancos digitais, *fintechs* e diversos segmentos de serviços.

Com um lucro líquido de R\$155 milhões, resultado de uma estratégia centrada na oferta de algoritmos de alta performance, a Boa Vista contribuiu para a criação de novos contratos base. Esse sucesso, somado à expertise da empresa no 'Cadastro Positivo', que avalia o score de crédito do usuário com base em um histórico analisado ao longo de várias ações financeiras, não se limitando a um único evento, seja ele positivo ou negativo. A aquisição da Konduto no final de 2021, que adicionou uma receita de R\$36 milhões, e a compra da empresa de soluções financeiras Acordo Certo também contribuíram para os resultados otimistas e históricos da empresa (Valor Econômico, 2022).

A Figura 13 apresenta a notícia da proposta da empresa estadunidense Equifax para compra da empresa Boa Vista Serviços, e seu consequente impacto que gerou no mercado de ações da empresa brasileira.

Figura 13 – Notícia do site InfoMoney.



Menu Sua conta Busca

Guerra Israel-Hamas IM Trader Seguros Investir no Exterior Série Trader Sossegado As Gigantes da Bolsa

IBOVESPA 116.534 pts +0,67% DÓLAR R\$ 5,04 -1,00% BITCOIN R\$ 143.946 +5,74% IFIX 3.190 pts -0,00% MOLLUS R\$ 1,79 -1,85% PETR4 R\$ 36,68 +1,10% VALES R\$ 67,30 +1,07% ITUB4 R\$ 27,72 +1,07%

Combinação de negócios

## Boa Vista (BOAS3): Equifax propõe tirar companhia da Bolsa com prêmio de 67%; ação fecha com disparada de 48%

Segundo comunicado, a proposta foi apresentada com o apoio da Associação Comercial de São Paulo (ACSP)

Fonte: InfoMoney (2023).

No período de dezembro de 2022, um fato relevante marcou especulações sobre a possível fusão de negócios entre a multinacional americana Equifax, sediada na cidade de Atlanta, no Estado da Geórgia, o interesse na fusão de negócios com o bureau brasileiro Boa Vista Serviços, ampliando assim seu mercado na América Latina. A Equifax, está presente em 24 países na América do Norte, Central e do Sul, Europa e região Ásia-Pacífico. A proposta de fusão envolveu uma oferta para adquirir ações da Boa Vista Serviços por R\$8 em dinheiro, ou por uma combinação de dinheiro e BDRs da Equifax (listada na Bolsa de Nova York), ou ainda por uma combinação de ações da Equifax Brasil, BDRs da Equifax ou dinheiro.

Essa proposta recebeu a aprovação da maior acionista da Boa Vista Serviços, a Associação Comercial de São Paulo (ACSP), que detém 30% do capital da empresa. Conforme os termos do acordo, a ACSP não competirá diretamente com a Equifax por 15 anos. Além disso, compromete-se a fornecer acesso aos seus dados, serviços de consultoria e assistência em questões regulatórias durante esse período (InfoMoney, 2022).

A Figura 14 apresenta o logotipo da empresa multinacional estadunidense Equifax.

Figura 14 – Logotipo da multinacional estadunidense Equifax.



Fonte: Wikipedia (2023).

Após a virada do ano de 2022 para 2023, a aquisição tornou-se certa, conforme comunicado pela Boa Vista Serviços em um fato relevante à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) em fevereiro de 2023. Entretanto, por ser uma empresa de capital aberto, a conclusão desta fusão de negócios estava sujeita à aprovação do conselho. Cerca de 40% dos acionistas da empresa optaram por não aceitar a proposta.

Segundo o portal de negócios Exame (2023), a proposta de R\$8 por ação da Equifax foi considerada insatisfatória. Além disso, a Equifax, que já detinha 10% das ações da Boa Vista Serviços antes da proposta de fusão, não pôde participar da votação no conselho devido ao seu interesse direto na transação. Nos meses subsequentes, foram realizadas negociações com agências reguladoras dos Estados Unidos e do Brasil, bem como durante a Assembleia Geral Extraordinária.

Apesar da desigualdade na assembleia geral que decidiria a aprovação da fusão, esta foi finalmente aprovada no final de junho de 2023. Dos votos totais, 343,3 milhões foram favoráveis, representando 69,9%, enquanto 147,7 milhões foram contrários, equivalendo a 30,1%. Além disso, registrou-se 65,1 mil abstenções, correspondendo a 0,01%.

Como resultado da votação e, conseqüentemente, da aprovação da fusão, a Boa Vista reiterou a adoção das melhores práticas nesta negociação. Foram seguidos os trâmites legais necessários, respeitando as diretrizes estabelecidas. A Boa Vista destacou que, em respeito aos beneficiários da empresa, foram estabelecidas as melhores condições possíveis para a concretização dessa operação (Valor Econômico, 2023).

A Figura 15 apresenta uma notícia do site Fusões & Aquisições sobre a conclusão da fusão de negócios entre a empresa brasileira Boa Vista Serviços e a multinacional estadunidense Equifax.

Figura 15 – Notícia do portal Fusões & Aquisições.



Fonte: Fusões & Aquisições (2023).

A partir de agosto de 2023, uma série de ajustes organizacionais foi implementada devido à recente aquisição da empresa Boa Vista Serviços pela empresa estadunidense Equifax. Isso envolveu a reestruturação das equipes, cursos regulatórios e palestras sobre políticas e cultura organizacional da nova empresa. Também incluiu a visita da equipe da Equifax dos Estados Unidos à sede da Boa Vista Serviços em Barueri, SP, para receber o time e conhecer

as instalações. Adicionalmente, novos equipamentos foram entregues aos colaboradores, acompanhados de treinamentos técnicos para acessar as novas plataformas da empresa.

Nesse contexto, a Boa Vista foi integrada ao portfólio de dados e à presença local da Equifax na América Latina, consolidando-se como uma representação comercial significativa para os negócios da empresa americana. Essa integração permitiu à Boa Vista Serviços tornar-se mais competitiva no mercado nacional e, agora, expandir sua influência também internacionalmente, graças à recente aquisição.

A Figura 16 apresenta o novo logotipo da Boa Vista Serviços (An Equifax Company) após a conclusão de compra pela Equifax.

Figura 16 – Novo logotipo da Boa Vista (*An Equifax Company*).



Fonte: ACIG (2023).

### 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Boa Vista Serviços foi realizado entre os dias sete de fevereiro de 2022 a trinta de novembro de 2023, correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 1920 horas totais. O quadro a seguir, apresenta quais foram as atividades realizadas pelo estagiário, nos quais serão descritas a seguir.

O Quadro 2 apresenta as atividades do estagiário.

Quadro 2 - Atividades desenvolvidas.

<b>ATIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>HORAS TOTAIS</b>
<i>Onboarding</i>	Atividades e cursos da plataforma <i>People ON</i>	150
Pipeline	Elaboração do pipeline do CRM da empresa, foi elaborada uma planilha do Excel para verificar as maiores oportunidades. clientes, produtos mais vendidos, participação de mercado, porte da oportunidade e dashboards da área.	500
Combos de Produtos <i>Marketing Solutions</i> e Outras Atividades	Montagem de combos de gatilhos de produtos de <i>Marketing Solutions</i> .e outras atividades	770
Projeto Empresa X	Análise do documento para a empresa X e Empresa Y, onde foi feita toda revisão dos procedimentos, correção ortográfica e gramatical, formatação e revisão com os analistas para envio à empresa X.	200
Encontros Mensais de Estagiários - Agência 4	Encontros realizados mensalmente para desenvolvimento pessoal e profissional, como também, orientações para o projeto final de estágio	100
Projeto Estágio	Elaboração de um projeto de estágio, com objetivo de aprimorar a captação de clientes de um segmento específico de empresas.	200
<b>TOTAL DE HORAS</b>		1920

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Essas ações foram essenciais para a integração das atividades na área de produtos,

alinhadas aos valores e objetivos da empresa. Elas promoveram a participação ativa do estagiário na parte técnica da área de *pricing*, ao mesmo tempo que contribuíram para o desenvolvimento de aspectos comportamentais cruciais para o crescimento profissional do estudante.

## 4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

A seguir, serão apresentadas as atividades desempenhadas pelo estagiário na Boa Vista Serviços, detalhadas nos subtópicos correspondentes a cada função exercida ao longo do período de estágio na empresa. Tais atividades serão expostas em ordem não cronológica.

No mais, estas ações foram importantes para formação acadêmica por meio do estágio, proporcionando o envolvimento em diferentes tipos de desafios profissionais que os colaboradores da organização possuem no dia a dia na empresa.

Nos quais serão detalhadas em cada tópico:

### 4.1. *Onboarding* Estagiários

O processo de desenvolvimento pode parecer simples e rápido, entretanto, contamos com forças restritivas que nos limitam, como os valores individuais, medo de errar, cultura ocidental do perfeccionismo e falta de acesso às informações, sendo que estes fatores contribuem para uma certa insegurança do novo, principalmente para estagiários que estão começando esta nova fase profissional em uma grande organização (GRAMIGNA e KELLER, 2006).

A primeira atividade realizada durante o estágio na Boa Vista Serviços foi a recepção dos novos estagiários da empresa no processo de *onboarding*. Essa etapa envolveu uma apresentação abrangente da empresa, incluindo as equipes das diversas áreas (marketing, produtos, recursos humanos, tecnologia da informação, comercial e vendas), os tipos de serviços e produtos oferecidos, benefícios, oportunidades de carreira, principais concorrentes da empresa, além de esclarecimentos de dúvidas sobre todos os temas apresentados aos estagiários.

Nos dias seguintes ao *onboarding*, foi orientado aos estagiários que realizassem diversos cursos corporativos oferecidos pelo *People On Academy*, uma plataforma de recursos humanos da Boa Vista Serviços. Este primeiro treinamento foi dividido em grupos de temas:

O Quadro 3 representa os cursos da *People On Academy*.

Quadro 3 -Esquema dos cursos da *People On Academy*.

<b>TEMAS DOS CURSOS PROPOSTOS DA “PEOPLE ON ACADEMY”</b>
<b>O que A Boa Vista Faz (Negócios da Empresa, Ramo de Atuação)</b>
<b>Habilidades Comportamentais E Inteligência Emocional</b>
<b>Lei Geral de Proteção De Dados (L.G.P.D)</b>
<b>Segurança Da Informação</b>
<b>Acessos Dos Serviços De Recursos Humanos E Administrativos</b>

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Os cursos foram estruturados de maneira totalmente interativa, utilizando recursos audiovisuais como pequenos vídeos, mini documentários, arquivos de texto, notícias e slides informativos. Cada sessão de cursos, dentro de cada grupo temático, possuía um tempo de duração previamente estabelecido. Esta fase representou a primeira atividade prática para os estagiários, ocorrendo após a imersão proporcionada pelo *onboarding* e a recepção da equipe de recursos humanos.

A experiência do estagiário durante todo este processo foi bastante enriquecedora, embora tenha sido confrontado com um grande volume de informações no início, abrangendo detalhes sobre a empresa e a área em que foi alocado, além dos diversos acessos a *softwares* necessários para a execução das atividades do estágio. Diante dessa diversidade, o estudante percebeu-se sobrecarregado pela quantidade de conhecimento adquirido em um curto espaço de tempo.

Além da inevitável ansiedade compartilhada por todos os estagiários, entretanto, habilmente contornada pelo o setor de recursos humanos que acolheu com diversas mensagens

de boas-vindas através da comunicação com os profissionais da empresa dos mais diversos setores (inclusive o C.E.O, Dirceu Gardel) aos novos integrantes da empresa, a fim de sentirem menos nervosos neste processo. Assim, este primeiro contato com as rotinas da empresa foi vivenciado com grande entusiasmo pelo estudante, devido a novidade nesta transição da vida acadêmica para um ambiente profissional.

## 4.2. Pipeline Comercial

Kotler e Keller (2005), abordam que a orientação de vendas parte da premissa que os consumidores e as empresas não compram os produtos da organização em quantidade suficiente, por isso, a organização deve empreender em um esforço agressivo de vendas e em promoção. A orientação de vendas por ser encontrado nas ideias de Sérgio Zyman, ex-vice presidente de marketing da Coca-Cola: o objetivo do marketing é vender mais coisas, para mais gente, por mais dinheiro, a fim de submeter mais lucros.

Ainda segundo Kotler e Keller (2005), os profissionais de marketing precisam conhecer seus clientes, coletando e armazenando informações no banco de dados para usá-los em situações de marketing, sendo estes dados partindo de um conjunto abrangente sobre os clientes atuais ou potenciais atualizados, de forma acessível, prática, e organizada para fins de marketing, gerando indicadores na venda de um produto ou serviço e para a manutenção do relacionamento com os clientes. A data base marketing é o processo de construir, manter e usar os bancos de dados de clientes e outros registros (produtos, fornecedores e revendedores) para efetuar contratos e transações, assim construindo relacionamentos com o cliente.

O pipeline de vendas da área de *marketing solutions* da Boa Vista Serviços, foi até então algo inédito, por ser uma área em construção no qual foi inserido ao contexto do estagiário que estava começando na área, foi tudo realizado praticamente do zero.

Iniciando pela organização das planilhas e tabelas no Excel, todos baseados nos dados do C.R.M (*customer relationship management*). Por isso, foi um trabalho extenso, que foi iniciado em meados do final de abril, e se estendeu até o começo de julho. Foi uma atividade longa, porque exigia constantes alterações técnicas do Excel para corrigir fórmulas do programa, como também, para se adequar as diferentes segmentações da tabela dinâmica.

De acordo com as prioridades estabelecidas pelo gerente da área, o objetivo era destacar as informações do pipeline para os diretores e superintendentes da área de produtos da empresa. O referido pipeline necessitava de uma aprimoração nos dados, dada a vasta quantidade de informações disponíveis na base do CRM. Diante disso, empreendeu-se um processo de

segmentação e filtragem, resultando em um layout mais acessível para a apresentação ao gestor.

Esta atividade, foi dividida em um único arquivo de Excel que será demonstrado a seguir as suas tabelas criadas:

O Quadro 4 apresenta a tabela desenvolvida do pipeline.

Quadro 4 - Quadro desenvolvido para o pipeline.

<b>Premissas</b>	<b>Top 10 Oportunidades</b>	<b>Produtos</b>	<b>Clientes</b>	<b>Tier</b>	<b>Share</b>	<b>Gráficos</b>
------------------	-----------------------------	-----------------	-----------------	-------------	--------------	-----------------

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Na aba "Premissas" do Excel, uma tabela foi elaborada para explicar as informações apresentadas em cada aba, destacando como esses dados eram refletidos nas receitas ganhas, ativas e perdidas. Isso foi feito com o propósito de familiarizar o usuário com o conteúdo que seria explorado ao examinar as visualizações fornecidas pelo CRM.

A tabela "Produtos" foi criada utilizando dados dos produtos mais vendidos pela equipe de *Marketing Solutions*. Esses produtos são oferecidos pela Boa Vista Serviços aos seus clientes, apresentando o faturamento individual de cada um em termos de receitas ativas, ganhas e perdidas, além de fornecer o total geral.

Na aba "Clientes", foram registradas as oportunidades de faturamento relacionadas a clientes que possuem negócios em andamento ou apresentam potencial para concluir uma venda com a empresa. Adicionalmente, foi desenvolvida uma segmentação de dados relevante para as vendas, identificando se a receita era recorrente ou pontual. Dessa forma, foi possível avaliar as oportunidades ganhas, ativas e perdidas em relação a diversas categorias de parceiros comerciais da Boa Vista, verificando se se tratavam de novas oportunidades ou não.

Na aba "Tier", os clientes da empresa foram categorizados em diversas classificações, incluindo grandes bancos, *fintechs*, varejo, telecomunicações, seguradoras, regionais, administrativos, entidades, parceiros, entre outros. O propósito fundamental desta tabela foi evidenciar a participação de cada segmento de cliente nas iniciativas comerciais de produtos e serviços da empresa. Isso permitiu que clientes pouco ativos em termos de receitas fossem integrados às estratégias de marketing da empresa, visando reverter resultados desfavoráveis e transformar essas situações em novas oportunidades.

A aba "Share" destaca, como um dos seus elementos principais, a comparação da área de *Marketing Solutions* com as demais áreas da empresa. Essa comparação é realizada devido à estratégica importância dessas áreas em relação à *Marketing Solutions*, bem como à afinidade de suas responsabilidades de receita com a empresa. Nesse contexto, uma análise foi conduzida

para avaliar se as áreas de oportunidades de *Marketing Solutions* apresentam um nível satisfatório de volume de oportunidades. Além disso, foi verificado se as receitas dessa área, quando comparadas com outras áreas estratégicas da empresa, estão em um patamar que pode ser aprimorado.

Na aba final, denominada "Gráficos", são apresentados conjuntos de gráficos do tipo coluna que possibilitam a visualização das tabelas de dados construídas nas abas anteriores. Essa visualização gráfica proporciona uma representação clara dos resultados mensais das receitas e oportunidades, especialmente focando nos produtos mais vendidos. Adicionalmente, os gráficos permitem avaliar se as receitas, quando comparadas com outras áreas, estão mantendo um nível satisfatório de oportunidades em termos de volume de clientes.

A atividade de estágio que demandou mais tempo foi a construção do pipeline, devido ao elevado volume de dados que necessitava ser processado. Além disso, o refinamento constante era solicitado pelo tutor ou gestor direto, sempre que algo não estava alinhado com as visões de negócio estabelecidas. A experiência de manusear o aplicativo Excel também é outro ponto a ser destacado, foi exigido um conhecimento do estagiário avançado neste programa para inserir fórmulas extensas e complexas, que por vezes, necessitava de auxílio do seu tutor para sanar dúvidas acerca da montagem destas planilhas.

Apesar de todo o processo extenso e demorado de criação, a elaboração do pipeline comercial marcou a primeira contribuição significativa do estagiário para a área. Foi nesse momento que ele experimentou um profundo sentimento de satisfação ao concluir a montagem, especialmente devido à complexidade e ao tempo demandado para sua realização.

### **4.3. Criação de Combos de Produtos**

A orientação de produtos sustenta que os consumidores dão preferência a produtos que oferecem qualidade e desempenho superiores ao que tem características inovadoras. Por isso, os gerentes em organizações que seguem essa linha, concentram-se em fabricar produtos de qualidade e em aperfeiçoá-los ao longo do tempo. Um produto novo ou aperfeiçoado não será necessariamente bem sucedido, a menos que tenha o preço certo e seja distribuído, promovido e vendido de forma adequada (KOTLER e KELLER, 2005).

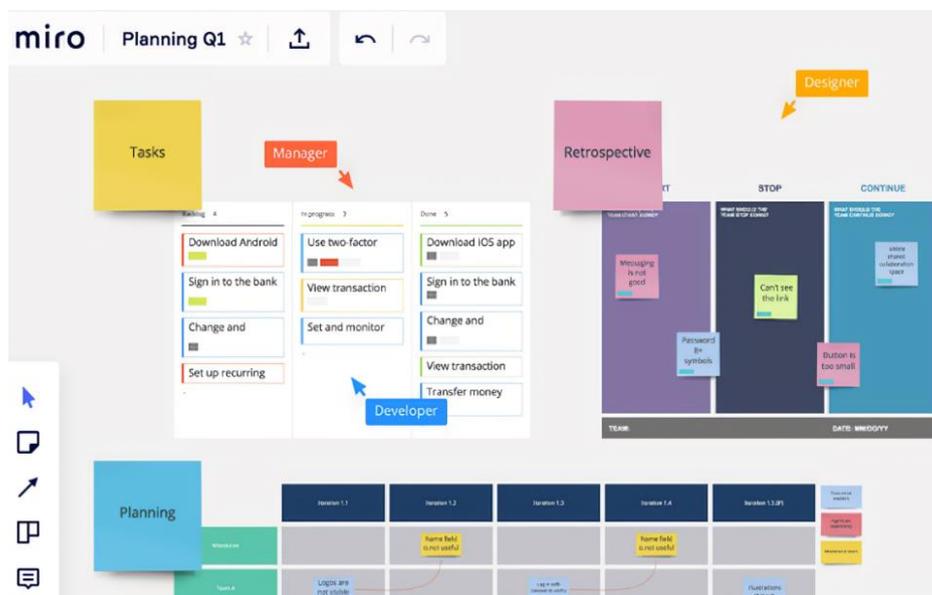
A segunda atividade realizada durante o estágio com a equipe de *Marketing Solutions*, foi a criação de combos de gatilhos para diversos segmentos de empresas, o qual a Boa Vista atua na venda dos seus pacotes de dados. Essa iniciativa resultou no desenvolvimento de estratégias de venda dos serviços de dados comerciais para empresas, abordando fatores como

renda, uso de cartão rotativo, posse de veículo próprio, entre outros, e adaptando essas estratégias aos variados segmentos que a Boa Vista atende.

Foi utilizado nesta ação o *software* Miro, usado na elaboração de projetos em equipe virtuais. Utilizando um quadro virtual, foram inseridas ações de combos representadas por cards temáticos. Esses cards foram agrupados de acordo com os gatilhos de venda associados a cada segmento, detalhando as estratégias de vendas específicas e justificando a inclusão de cada elemento nos respectivos combos.

A Figura 17 apresenta o programa de gestão de projetos, o Miro.

Figura 17 - Demonstração do *software* Miro, utilizado para ações de gestão de projetos.



Fonte: Atlassian (2022).

A primeira fase dessa ação consistiu em um *brainstorming* para gerar ideias sobre como estruturar os combos. Essa etapa foi dividida em três ações:

### 1. Explicação das Premissas:

Detalhamento das premissas fundamentais da ação, incluindo as razões por trás do projeto e a definição do escopo para cada atividade.

### 2. Identificação do Público-Alvo:

Determinação do público-alvo com base na otimização de receitas para o ano de 2022. A escolha foi embasada em uma análise quantitativa dos dados comerciais.

### **3. Elaboração do Plano de Ação:**

Proposição de um plano de ação que delineou como os combos seriam estruturados para venda. Isso incluiu a definição de como os combos seriam planejados, a possibilidade de incorporação de informações adicionais de dados e a avaliação da pertinência desses dados para os grupos de clientes específicos da empresa.

Dentro desses grupos, foram organizados os combos de acordo com a composição dos conjuntos de dados relevantes da Boa Vista para cada segmento, seguindo este exemplo:

A quarta e última ação consistiu em avaliar as razões por trás dessas ações e desse planejamento, focando em aspectos como captação e retenção de clientes, aumento das receitas, reforço na ênfase nos serviços em que a Boa Vista Serviços possui maior destaque, como sua inteligência analítica e a venda de dados do cadastro positivo. Além disso, foi considerada a estratégia de como esses combos seriam oferecidos aos segmentos-alvo.

Esta atividade marcou a primeira atividade do estagiário na equipe de *Marketing Solutions*, representando o primeiro envolvimento com os membros em uma ação colaborativa como equipe, especialmente na área de produtos. O estagiário conduziu essa iniciativa de maneira fluida, beneficiando-se da experiência prévia adquirida em gestão de custos, marketing e vendas durante seu curso na universidade. No entanto, alguns conceitos e práticas relacionados à gestão de projetos foram novos para o estudante, incluindo a estrutura de escopo do projeto e a eficiente gestão de *stakeholders*. Além disso, esta atividade proporcionou a primeira experiência do estagiário com o *software* Miro, uma ferramenta essencial para o desenvolvimento bem-sucedido da tarefa.

#### **4.4. Projeto Digital Empresa X**

De acordo com Giacometti (2020), identificar como o público compra e interage com o produto ou serviço possibilita melhorias constantes, capazes de garantir que uma empresa continue sendo relevante e competitiva no mercado em que atua. Através de uma base de dados confiável, que permite tomar as decisões do negócio, isso porque a venda não se restringe ao espaço físico, mas se insere em um ambiente virtual de abrangência nacional ou mundial, com formas de promoção em escala e mais personalizada, sendo mais dinâmica e ágeis.

A quarta atividade realizada foi o projeto Empresa X, através da elaboração de um sistema de troca de dados comerciais entre a Empresa X e uma terceira empresa (Empresa Y), a fim que ocorresse a geração de informações de comportamento online dos usuários da

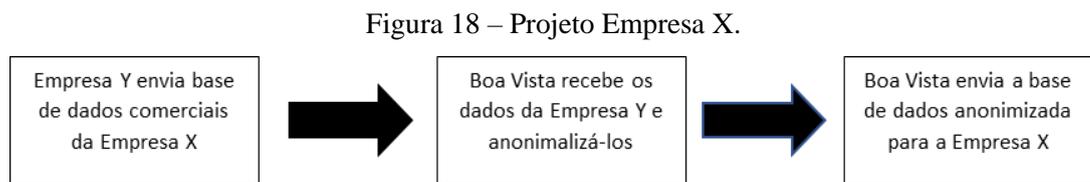
plataforma de *marketplace* da Empresa X.

A abordagem principal desse projeto foi a priorização da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), considerando que a jurisdição brasileira opera em âmbito federal. O projeto partiu da premissa de buscar novas formas de obter e transmitir dados sem comprometer a privacidade individual, assegurando a integridade dos usuários.

Nesse contexto, a Boa Vista desempenha um papel essencial ao intermediar a conexão entre os dados das duas empresas (Empresa Y e Empresa X). Isso é feito de maneira a anonimizar os dados provenientes da Empresa Y antes de sua transmissão para a Empresa X, garantindo a preservação da privacidade e a conformidade com as normativas legais, especialmente a LGPD.

O esquema desta ação das duas empresas (Empresa Y - Empresa X), será apresentado a seguir:

A Figura 18 apresenta o esquema realizado na ação da Boa Vista Serviços para a Empresa X.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Essa iniciativa prioriza a anonimização dos dados recebidos pela Empresa Y, com o objetivo de evitar a identificação dos usuários que utilizam a plataforma da Empresa X. O foco está em analisar se esses leads reportados se convertem posteriormente em vendas efetivas ou se são apenas "olheiros" interessados nos serviços e produtos da Empresa X. Esse acompanhamento permite visualizar o potencial da plataforma em gerar receitas para a empresa.

Antes da parceria entre a Empresa Y, Boa Vista e Empresa X, não havia um entendimento claro sobre o comportamento desses leads em relação à Empresa X. Além disso, não existia uma estratégia baseada em dados de marketing digital para converter esses usuários em resultados financeiros positivos para a Empresa X. A implementação dessa parceria proporcionou uma visão mais precisa do impacto e do potencial desses leads na geração de receitas para a Empresa X.

O envolvimento do estagiário nessa iniciativa consistiu em revisar a documentação da Empresa X para verificar os fluxogramas e aspectos técnicos relacionados à anonimização de dados. Além disso, o estagiário examinou os papéis de participação de cada empresa envolvida

(Boa Vista, Empresa X e Empresa Y).

Dada a magnitude desse projeto e sua complexidade, a apresentação do conteúdo foi iniciada pelo tutor ao estagiário. Isso se deveu à necessidade do conhecimento técnico interno da empresa, adquirido por meio de um glossário de conceitos e termos utilizados no dia a dia da organização. Esta entrega foi munida por uma certa insegurança pelo estagiário, devido à importância deste projeto, entretanto, o feedback recebido das atividades realizadas pelo estudante foi adequado à sua expectativa e empenho dedicado.

#### 4.5. Reuniões Mensais Agência 4

Para Gramigna e Keller (2006), o desenvolvimento pode ser caracterizado como “qualquer mudança para melhor, por menor que seja, detonada por uma força interna ou externa à pessoa”, ou seja, a passagem de uma situação A para uma situação B.

Os encontros mensais com a consultoria de desenvolvimento de jovens profissionais, a Agência 4, foram conduzidos com o objetivo de aprimorar competências essenciais para o mercado de trabalho. Essa empresa possui ampla experiência e conhecimento especializado na capacitação de estagiários e trainees, tendo prestado serviços de consultoria para organizações de diversos segmentos.

A Figura 19 apresenta o site da empresa de desenvolvimento de jovens profissionais, a Agência 4.

Figura 19 - Agência 4.



Fonte: Agência 4 (2022).

Foram conduzidos encontros mensais que contaram com a participação de estagiários de diversas áreas da Boa Vista, abrangendo setores como marketing, produtos, tecnologia da

informação, recursos humanos, jurídico, entre outros.

Durante esses encontros matutinos de quatro horas de duração, foram conduzidos cursos e workshops virtuais focados no desenvolvimento pessoal e comportamental dos estagiários. Alguns dos temas abordados incluíram maturidade profissional, destacando a responsabilidade diante dos desafios corporativos, compreensão da personalidade de cada estagiário (se introvertido ou extrovertido), conceitos e dinâmicas relacionados à gestão de projetos, orientações sobre como atender às demandas dos clientes, tópicos sobre inovação nas organizações, a responsabilidade do funcionário em relação às suas atribuições, gestão de conflitos pessoais e, por fim, uma atividade prática sobre apresentações corporativas.

A Figura 20 apresenta as empresas que a empresa Agência 4 já realizou parcerias de desenvolvimento profissional.

Figura 20 – Empresas parceiras agência 4.



Fonte: Agência 4 (2022).

No entanto, o principal foco desses encontros foi a concepção de um projeto de aprimoramento direcionado para a área em que o estagiário estava inserido, no caso, a área de *Marketing Solutions*. Este projeto foi apresentado ao final do ciclo de estágio para todos os gestores da empresa.

Esta foi uma oportunidade para o estagiário ganhar visibilidade por meio de uma entrega significativa para a empresa. Além disso, proporcionou uma experiência prática na função de um analista, seja para abordar desafios enfrentados pela empresa ou para conceber soluções que ainda não haviam sido consideradas. No cotidiano da Boa Vista, são essas as ações propostas por profissionais competentes, visando tornar a empresa competitiva no mercado externo.

Os encontros com a Agência 4 iniciaram-se com certa inibição por parte dos estagiários, pois havia a necessidade de expor suas personalidades a pessoas desconhecidas. Entretanto, com o decorrer do tempo, os estudantes conseguiram superar a timidez, resultando em um aumento da sociabilidade durante essas reuniões.

Além disso, esses encontros foram valiosos por abordarem temas significativos para

jovens que estão iniciando suas carreiras no mercado de trabalho, como gestão de projetos, perfil comportamental, inovação em ideias, entre outros. Esses temas foram desenvolvidos por meio de treinamentos técnicos e comportamentais, alinhados às expectativas da empresa quanto à entrega de projetos corporativos de alta qualidade e ao estabelecimento de relacionamentos profissionais saudáveis entre os colaboradores.

A consultoria transmitiu esse conhecimento de maneira prática, utilizando vídeos, slides, dinâmicas e testes de perfil, o que contribuiu para a rápida consolidação do desenvolvimento profissional entre os estagiários da Boa Vista.

#### **4.6. Projeto de Estágio**

Segundo Giacometti (2020), o valor entregue ao cliente, corresponde um dos conceitos centrais do sistema de vendas, sendo este representando pela soma de todos os benefícios do produto em traços tangíveis, intangíveis, financeiros, emocionais - envolvidos no processo de aquisição. Assim, o sucesso do negócio não depende somente do valor agregado do produto ou serviço, mas também de outras áreas integradas ao marketing, para melhor fluidez do processo como todo.

A sexta e última atividade envolveu a execução de um projeto de estágio final para a empresa, desenvolvido em colaboração com o gestor da área de *Marketing Solutions*. Este projeto visava criar um plano de ação para otimizar o programa de segmentação de dados, um sistema de transmissão de dados comerciais para várias empresas parceiras da Boa Vista.

O "programa de segmentação de dados" é uma plataforma fornecida pela Boa Vista Serviços para realizar análises da carteira de potenciais clientes dessas organizações. Isso resulta no enriquecimento dos leads comerciais, proporcionando um impulso significativo aos negócios dessas empresas que buscam parcerias com a Boa Vista. A expectativa é que, ao utilizar as informações desses dados, as vendas dessas empresas parceiras cresçam de forma exponencial.

Contudo, nos variados segmentos em que a empresa atua no programa de segmentação de dados, alguns pontos merecem atenção. Primeiramente, é essencial que o contratante tenha autonomia para manipular os dados disponíveis na plataforma, além de compreender como aplicar essas informações comerciais em diferentes tipos de empresas, viabilizando assim diversas estratégias comerciais. Em segundo lugar, alguns potenciais clientes podem não perceber o valor significativo que a proposta oferece para seus negócios ao utilizar esses serviços na captação de potenciais leads comerciais, e, conseqüentemente, na obtenção de

retornos financeiros adequados.

Elencadas as razões, foi levantado a proposta central deste projeto, que foi:

“A Rentabilização do “programa de segmentação de dados” comerciais para empresas”.

Nos quais foram especificados os seguintes tópicos para desenvolver este projeto:

**Análise de Mercado:**

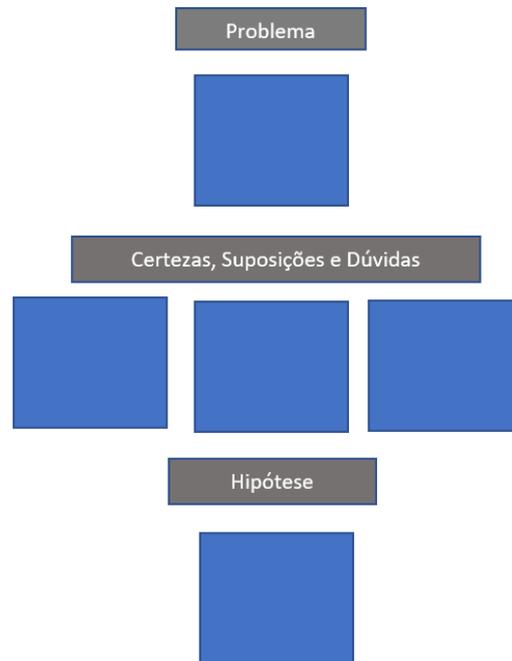
- Receita,
- Segmentação de empresas parceiras.
- Métricas contábeis
- Produtos, mais consumidos.
- Serviços e clientes potenciais.

**Ofensores:**

- Concorrência: marca/ marketing, equipes comerciais.
- Precificação.

A Figura 21 representa como foi elaborado as premissas do projeto de estágio, no qual foi separado em três categorias no programa Miro, software utilizado para gestão de projetos, no qual foi categorizado de acordo com o esquema abaixo.

Figura 21– Esquema das premissas do projeto.



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

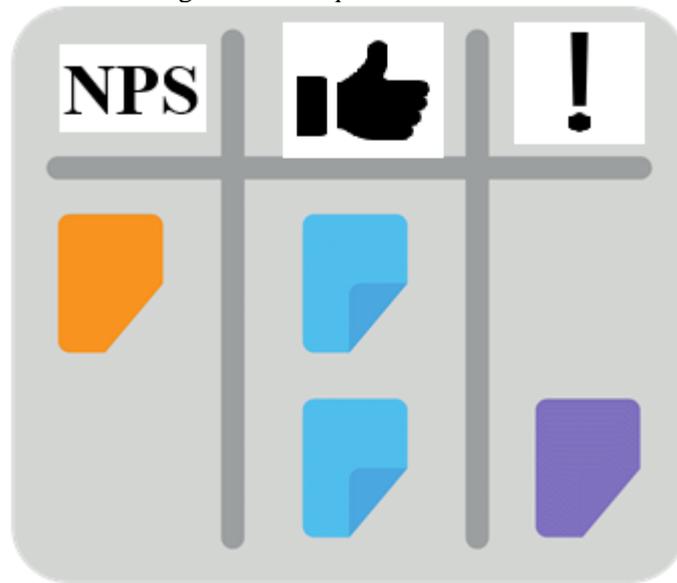
O projeto foi desenvolvido em colaboração com diversas áreas, incluindo *customer service*, operações, tecnologia da informação e financeiro.

No âmbito de *customer service*, operações e tecnologia da informação, foram realizadas duas reuniões para coletar dados de NPS (Net Promoter Score), uma métrica que varia de 0 a 10 e é utilizada para avaliar a satisfação do cliente. O objetivo dessas reuniões foi validar as pesquisas de satisfação dos usuários do "Programa de Segmentação de Dados", buscando compreender as principais fontes de insatisfação, elogios e identificar oportunidades de aprimoramento do software para o grupo-alvo do projeto.

Diante disso, o estagiário elaborou um quadro no *software* Kanbanize, destacando as frequências em que ocorriam os feedbacks dos clientes. Isso proporcionou uma análise quantitativa, evidenciando a regularidade dessas ocorrências.

A Figura 22 mostra como o esquema do NPS do projeto de estágio foi montado, onde, sob o título NPS, está o tema da avaliação do *software*. Ao lado, o polegar levantado demonstra os pontos positivos apontados pelos usuários, e, por fim, o ponto de exclamação indica os pontos de melhoria.

Figura 22 – Esquema Kanbanize.



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A comunicação com essa área foi rápida, uma vez que os dados estavam disponíveis em arquivos do Excel. O principal desafio para o estagiário nessa atividade foi organizar cada informação nos segmentos de pontos positivos e melhorias, considerando a grande quantidade de feedbacks e a necessidade de seguir uma ordem cronológica para separar o que já havia sido resolvido do que ainda estava pendente.

Esta ação foi de muita importância para o projeto de estágio, pois valida como a interface de funcionamento do programa da Boa Vista impacta positivamente o grupo-alvo desta iniciativa. Além disso, ela se destacou por ser uma ação interessante e descomplicada, despertando a atenção do estagiário. Além de proporcionar desenvolvimento à plataforma, obteve ainda o benefício adicional de contribuir para o progresso de outras áreas da empresa.

A análise financeira foi outra atividade crucial do projeto de estágio, abordando a metodologia de análise orçamentária da área, as projeções de receitas, clientes e ganhos futuros. Uma métrica específica calculada no projeto foi o TAM-SAM-SOM, que será detalhadamente explicada a seguir:

O TAM refere-se ao tamanho total do mercado de um produto ou serviço, incorporando as receitas de todas as empresas que compõem o mercado objeto da análise. Esse cálculo é realizado sob a premissa de inexistência de concorrência ou restrições, e é obtido da seguinte maneira:

**TAM (Demanda Total)** = Total de receita do produto X Ticket Médio.

Exemplo:

TAM = Número de Empresas no Mercado Alvo x Receita Média por Cliente.

TAM = 500.000 empresas x R\$1.000 por empresa.

TAM = R\$500.000.000.

Por seguinte, o SAM, é a sigla do mercado endereçável sensível, o que corresponde uma proporção menor que o TAM, mostrando a capacidade que a empresa tem com os recursos disponíveis nos próximos anos, considerando suas especificidades (recursos, localização geográfica e segmentação de mercado):

**SAM (Mercado Endereçável)** = TAM (Demanda total) x Percentual que você pode efetivamente atender.

Exemplo:

SAM = R\$500.000.000 (TAM) x 0,10 (10%).

SAM = R\$50.000.000.

Isso é o que você realmente pode atender com os recursos e capacidade disponíveis, de acordo com a sua necessidade e limitações de orçamento para atender essa demanda.

E finalmente, o SOM, corresponde as estratégias de negócios que são utilizadas para capturar receita, sendo uma previsão realista. Que é calculado da seguinte forma:

**SOM (Mercado Acessível)** = SAM x Percentual que você planeja obter.

Exemplo:

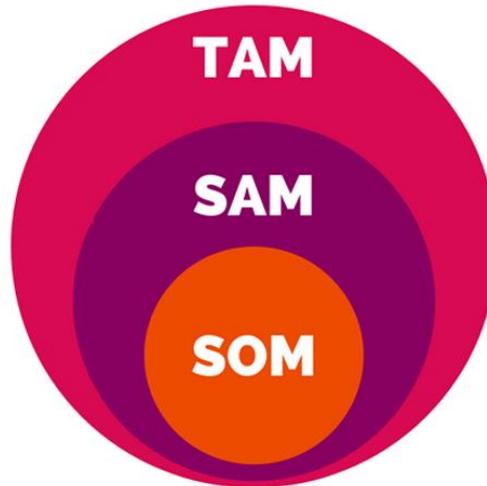
SOM = R\$50.000.000 (SAM) x 0,20 (20%).

SOM = R\$10.000.000.

Com as estratégias certas, R\$10.000.000 é o valor que corresponde a proporção de mercado através do planejamento de suas estratégias de negócios, atendendo essa previsão dessa parte específica do mercado alvo que finaliza todo o cálculo e explicação da métrica TAM-SAM-SOM.

A Figura 23 demonstra a representação de subconjuntos que compõem o TAM-SAM-SOM.

Figura 23 – TAM/SAM/SOM.



Fonte: Advancewithava (2023).

Essa atividade foi conduzida em colaboração com a analista responsável pelas projeções financeiras. Ela foi apresentada como um desafio ao estagiário, que foi incentivado a pesquisar e compreender as etapas envolvidas nas siglas TAM-SAM-SOM, além de aprender a realizar os cálculos associados.

No entanto, devido a razões de sigilo corporativo, optaremos por não detalhar minuciosamente esses cálculos neste relatório da empresa Boa Vista Serviços. É relevante destacar que aplicamos essa métrica com base em projeções de receita mensal e no ticket médio de vendas, os quais foram obtidos por meio de várias reuniões com colaboradores da área financeira da empresa.

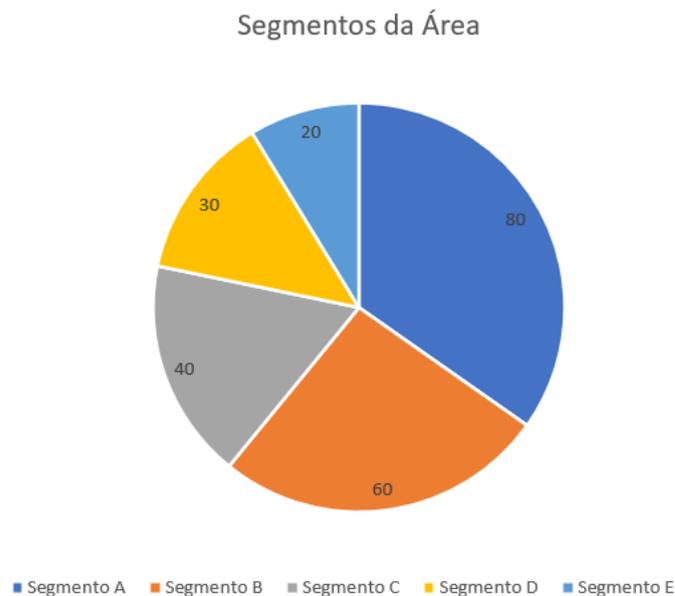
A realização dessa tarefa demandou pesquisa e estudo, incentivando o estagiário a desenvolver maior autonomia. Apesar de dedicar tempo e esforço à tarefa, o estagiário percebeu que a montagem não era complexa, mas sim demorada. Contudo, a sensação de conquista era gratificante, pois ele se sentia mais confiante e preparado ao completar cada etapa do projeto.

Durante o processo, o estagiário também recebeu orientações para assumir a responsabilidade pela construção da estrutura de cálculo no Excel e pela apresentação da teoria e da estrutura do cálculo TAM-SAM-SOM no software de gestão de projetos Miro, como parte de uma apresentação corporativa. A ideia de compartilhar seus resultados com o gerente e o superintendente da área inicialmente causou-lhe certa apreensão, mas, à medida que o projeto avançava, ele ganhou confiança em sua capacidade de comunicar suas descobertas de maneira eficaz e clara.

Para aprimorar a estruturação financeira do projeto, o estagiário conduziu uma coleta abrangente de dados sobre a participação em diferentes segmentos. Com base nessas informações, elaborou um gráfico e um ranking, destacando os setores mais significativos da área em termos de volume. Anteriormente, existia uma lacuna de conhecimento sobre quais setores eram mais representativos, tanto em termos de volume quanto financeiramente. A criação deste gráfico preencheu essa lacuna, proporcionando uma representação visual tangível e concreta. Esse elemento crucial foi adicionado à apresentação do projeto para os gestores responsáveis pela área do estagiário.

A Figura 24 demonstra o gráfico de Excel (gráfico de setores) que foi elaborado para mostrar quais as áreas estavam com maior proporção em nº de clientes da área alvo do projeto.

Figura 24 – Gráfico do Excel de setores.



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Por isso, a criação deste esquema gráfico de setores, resultou em uma excelente apresentação do projeto final. O estagiário realizou essa tarefa de forma independente, sem orientação, apesar de exigir a classificação crescente das áreas mais significativas e consequentemente um trabalho minucioso para sua construção neste elemento gráfico.

Isso proporcionou à equipe orientação e estratégias direcionadas para alcançar maior sucesso financeiro na área. Com essa tarefa, o estudante recebeu um feedback positivo devido à sua proatividade na realização dessa ação e à sua autonomia na condução desta etapa do projeto.

Partindo para fase final desta ação, foram conduzidas reuniões com a Agência 4, uma

empresa especializada no desenvolvimento de talentos, para uma subsequente realização de uma pré-apresentação. Durante essa exposição preliminar do projeto, foram fornecidos feedbacks personalizados com o intuito de aprimorar tanto a apresentação quanto o conteúdo. O objetivo era alinhar e tornar a demonstração do projeto de estágio mais eficiente para a apresentação final.

No dia da apresentação oficial, foi destinado um total de 15 minutos para todos os estagiários apresentarem a síntese de seus projetos a todos os gestores da empresa. Após a conclusão da exposição dos projetos, cada estagiário recebeu feedback da liderança da área em que estava alocado.

A Figura 25 demonstra o certificado de conclusão do Projeto de Estágio da Boa Vista Serviços, recebido após a conclusão da apresentação do projeto.

Figura 25 – Certificado de conclusão do projeto de estágio.



Fonte: Boa Vista Serviços (2023).

O projeto de estágio representou um desafio significativo para o estudante, demandando uma pesquisa intensiva que se estendeu por cerca de 6 meses até a conclusão. Esse processo permitiu ao estagiário desenvolver autonomia e um forte senso de responsabilidade em relação às suas tarefas. A interação com diferentes áreas foi extremamente satisfatória, proporcionando uma compreensão abrangente das diversas atividades realizadas pelos colaboradores da empresa. Além disso, o estudante assumiu um papel de protagonismo ao propor ações

relevantes para o desenvolvimento da área.

Essa atividade demandou do estudante um considerável investimento de tempo e dedicação. Como também, possibilitou a construção de vínculos com outros colaboradores da empresa e proporcionou novos aprendizados, contribuindo para o amadurecimento em sua trajetória profissional.

## 5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

De maneira geral, o programa de estágio da Boa Vista Serviços é bem estruturado para desenvolver habilidades e competências necessárias para o mercado de trabalho. Foi realizado um esforço significativo para garantir que a imersão nas atividades da empresa fosse conduzida de maneira eficiente, mesmo remotamente. Essa adaptação foi necessária devido às medidas de distanciamento impostas pela pandemia do novo coronavírus, sendo todo o planejamento voltado para preservar a saúde dos colaboradores.

Começando desde a plataforma virtual de acesso às atividades da empresa, o VDI (*Virtual Desktop Interface*), assim como, nas reuniões e cursos propostos, que trouxeram bagagem profissional para o estagiário se inserir aos negócios da organização. Dessa forma, ele pôde praticar suas atividades alinhado com as expectativas da empresa.

No entanto, os acessos às plataformas de algumas atividades não foram devidamente esclarecidos pelo setor de recursos humanos no início do estágio. Em algumas situações, o estagiário enfrentava dificuldades ao solicitar o login desses "*softwares*". Como solução, seria ideal que o setor de RH, durante o processo de integração (*onboarding*), fornecesse *links* de acesso e um guia passo a passo para cada programa necessário ao colaborador para o desenvolvimento de suas atividades. Isso garantiria que não houvesse obstáculos no desenvolvimento de suas ações na empresa.

Outra oportunidade de melhoria, seria o acesso às comunicações do estagiário ao gestor direto, por vezes, tinha comunicações escassas ou alinhamentos raros com o estagiário, isso justificado pelo cargo que ocupava, por consequência disso, seu dia a dia não oferecia disponibilidade para suporte profissional na formação do estagiário.

Quando esses encontros ocorriam, eram em horários curtos e, por vezes, cancelados devido à agenda corrida e às responsabilidades com a área. Contudo, para contornar isso, o gestor deixou recomendações e orientações para seu subordinado direto sobre a organização e as atividades do estagiário.

Outra perspectiva de melhoria no programa de estágio, poderia ser a implementação de um sistema de rotação entre áreas, permitindo que o estagiário se envolva em novos processos de aprendizado e interações com diversas áreas.

Dado que o estudante está cursando Administração, um curso que abrange uma variedade de áreas, como marketing, finanças, recursos humanos e logística e etc, essa abordagem seria altamente benéfica para sua recém-formação profissional. Apesar da natureza dinâmica e diversificada das atividades na área de estágio, a oportunidade de rotação adicional

um valor substancial ao programa ao desenvolvimento dos estudantes e contribuindo para o aprimoramento das equipes da empresa.

Considerando que o estagiário possui influência limitada sobre o gerenciamento no contexto das atividades da empresa, foi realizada uma reflexão interna do estudante sobre possíveis soluções para esta situação.

Como sugestão inicial, propõe-se a inclusão de estagiários em grupos de rotação de tarefas em áreas afins. Dessa forma, o aprendizado seria multifacetado, proporcionando uma compreensão holística. Embora haja preferências por áreas específicas no início do processo, a flexibilização dessas preferências ao longo do estágio, conforme as inclinações de carreira do estudante, poderia ser considerada. Por exemplo, um estudante de Administração poderia optar por explorar a área de recursos humanos após um período inicial (com tempo mínimo de rotação em cada área) na área de marketing.

Essa abordagem visa enriquecer o desenvolvimento do estudante de maneira abrangente, aprimorando suas competências em comunicação, colaboração e adaptação a diferentes dinâmicas de trabalho. Além disso, ao permitir que o estagiário transite entre diferentes áreas, o programa contribuiria para a diversificação do conhecimento, proporcionando-lhe diferentes perspectivas e criando um ambiente capaz de gerar inovações e soluções mais abrangentes para os desafios corporativos.

## 6 CONCLUSÃO

O estágio proporcionou a experiência de inserir profissionalmente em uma realidade mais prática deste componente curricular para o estudante, afinal, toda vivência durante os meses na Boa Vista proporcionaram aplicação do conhecimento durante os anos de estudo do estudante, abrangendo áreas como finanças, marketing e gestão de indicadores. Esses temas, anteriormente abordados em teorias e *cases* na Universidade, foram agora colocados em prática, enriquecendo a formação do estudante.

Por isso, considerado e somada à sua bagagem acadêmica, a experiência em uma grande organização do estágio para o estudante, trouxe uma valiosa imersão da realidade corporativa. Seja na vivência em reuniões, nos quais foram importantes para mostrar os resultados de suas entregas, como nos alinhamentos técnicos de negócios, possibilitando assim um pensamento estruturado, possibilitando dele participar das decisões com a sua equipe.

O conhecimento de mercado adquirido durante o estágio, aliado à criação de indicadores financeiros pelo discente e à participação em ações de projetos comerciais da empresa, não apenas proporcionou um ambiente propício para tornar os negócios da organização mais estratégicos, como também contribuiu significativamente para o seu aprendizado.

Com toda essa ampla gama de atuação, o estágio da Boa Vista Serviços foi um importante passo profissional do estudante para começo de sua carreira. Com os conhecimentos e experiência prática adquiridos pelo estagiário na empresa, este levará para aplicação no mundo corporativo, realidade presente após a sua formação.

Assim, como futuro formando, o estudante possui na balança de um lado o ensino que o curso de Administração proporciona, nivelado do outro lado com a prática do estágio da Boa Vista Serviços transmitido. Possibilitando assim, validar toda a sua experiência acadêmica, e com isso, agregar em seu futuro profissional, desenvolvendo um perfil mais completo para começo de sua carreira, na sua nova jornada como administrador formado.

## REFERÊNCIAS

ACIG. **Boa Vista, Equifax**. 2023. Disponível em:

[https://www.google.com/search?q=boa+vista+equifax&tbm=isch&dpr=1.25#imgsrc=LN6aiDGTea\\_\\_aM](https://www.google.com/search?q=boa+vista+equifax&tbm=isch&dpr=1.25#imgsrc=LN6aiDGTea__aM). Acesso em: 17 out. 2023.

ADVANCEWITHAVA. **TAM SAM SOM**. 2023. Disponível em:

<https://www.advancewithava.com/ava-aid/market-opportunity-analysis>. Acesso em: 17 out. 2023.

AGÊNCIA 4. 2022. **Formação de Jovens**. Disponível em: <https://www.agenciaquatro.com/>. Acesso em: 18 jul. 2022.

AMERICANA: Equifax assume Boa Vista. Fusões e Aquisições. **FUSÕES E AQUISIÇÕES**. 2023. Disponível em: <https://fusoesaquisicoes.com/acontece-no-setor/americana-equifax-assume-boa-vista/>. Acesso em: 17 de setembro de 2023.

ATLASSIAN. **Miro**. 2022. Disponível em: <https://marketplace-cdn.atlassian.com/files/f62d484a-fe56-4dda-88b4-ec2a15d9eeac?fileType=image&mode=full-fit>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BOA Vista compra Konduto por R\$ 172 milhões. **Portal Forbes**. 2022. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2021/03/boa-vista-compra-konduto-por-r-172-milhoes/>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BOA VISTA SERVIÇOS. **Consumidor Positivo**. 2022a. Disponível em: <https://www.consumidorpositivo.com.br/>. Acesso em: 20 jul. 2022.

BOA VISTA SERVIÇOS. **Sobre a Boa Vista**. 2022b. Disponível em: <https://www.consumidorpositivo.com.br/>. Acesso em: 20 jul. 2022.

BRASIL. **Lei no 11.788, de 25 de novembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; Brasília, DF, 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/11788.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11788.html). Acesso em: 10 de julho de 2022.

CAMPOS, Álvaro. **Boa Vista aprova fusão com Equifax, apesar de discordância de minoritários**. 29 jun. 2023. Valor Globo. Disponível em:

<https://valor.globo.com/financas/noticia/2023/06/29/acionistas-da-boa-vista-aprovam-incorporao-de-aes-pela-equifax.ghtml>. Acesso em: 17 out. 2023.

CAMPOS, Álvaro. **Boa Vista tem receita e lucro recordes em 2021 e prevê ao menos duas aquisições este ano**. 24 de mar. De 2022. Valor Globo. Disponível em:

<https://valor.globo.com/financas/noticia/2022/03/24/boa-vista-tem-receita-e-lucro-recordes-em-2021-e-preve-ao-menos-duas-aquisicoes-este-ano.ghtml>. Acesso em: 20 ago. 2022.

COMPRA da Boa Vista pela Equifax é posta em xeque. **Portal Exame**. Disponível em:

<https://exame.com/bussola/compra-da-boa-vista-pela-equifax-e-posta-em-xeque/>. Acesso em: 17 out. 2023.

CONSUMIDOR POSITIVO. **Score de Crédito**. 2022. Disponível em:

<https://www.consumidorpositivo.com.br/score/>. Acesso em: 20 ago. 2022.

FACEBOOK. **Serasa, SPC, SCPC e Quod**. 2022. Disponível em:

<https://m.facebook.com/credjustoconsultoria/posts/3524502267594272>. Acesso em: 18 jul. 2022.

GIACOMETTI, Henrique Brockelt. **Ferramenta do Marketing: do tradicional ao digital**.

Curitiba: Intersaberes, 2020. 90 p.

GRAMIGNA, Maria Rita; KELLER, Kevin Lane. **Jogos de Empresas e Técnicas**

**Vivenciais**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 144 p.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo:

Pearson Prentice Hall, 2012. 752 p.

MOREIRA, Felipe. **Boa Vista (BOAS3): Equifax propõe tirar companhia da Bolsa com prêmio de 67%; ação fecha com disparada de 48%**. Infomoney, 17 out. 2023. Disponível

em: <https://www.infomoney.com.br/mercados/boa-vista-boas3-recebe-proposta-de-fusao-com-americana-equifax-que-propoe-tirar-companhia-da-bolsa-com-premio-de-67/#:~:text=A%20proposta%20de%20R%24%208,a%20R%24%207%2C10>. Acesso em: 17 out. 2023.

Realty Corp. **Canopus Corporate Alphaville**. 2022. Disponível em:  
<https://cases.realtycorp.com.br/edificio-canopus-torre-sul/>. Acesso em: 18 jul. 2022.

YOUTUBE. **Yammer**. 2022. Disponível em:  
[https://www.youtube.com/watch?v=HrSG7Pw5\\_BE](https://www.youtube.com/watch?v=HrSG7Pw5_BE). Acesso em: 18 ago. 2022.

WIKIPEDIA. **Equifax logo**. 2023. Disponível em:  
[https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/18/Equifax\\_Logo.svg](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/18/Equifax_Logo.svg). Acesso em: 17 out. 2023.