



DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS
CURSO LICENCIATURA EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS EMPRESARIAS

FERNANDO SEVERINO GARCIA

**CRIAÇÃO DE UMA EMPRESA DE ENTREGAS AO DOMICÍLIO DE
MERCADORIAS E TRANSPORTAÇÃO DE PESSOAS DE FORMA
PERSONALIZADA NO MUNICÍPIO DA CAÁLA**

CAÁLA/2024

FERNANDO SEVERINO GARCIA

**CRIAÇÃO DE UMA EMPRESA DE ENTREGAS AO DOMICÍLIO DE
MERCADORIAS E TRANSPORTAÇÃO DE PESSOAS DE FORMA
PERSONALIZADA NO MUNICÍPIO DA CAÁLA**

Trabalho De Fim De Curso A Ser Apresentado No
Departamento De Ciências Económica E Empresariais Do
Instituto Superior Politécnico Da Caála Como Requisito Para A
Obtenção Do Grau De Licenciatura Em Ciências Económicas E
Empresariais Na Especialidade De Gestão de Empresas

Orientador: Edson A. Alberto

CAÁLA/2024

À minha família cujo amor é incondicional, especialmente ao meu falecido pai, cujo o amor incondicional e apoio constante foram a luz que guiou durante toda jornada. Aos meus amigos pela presença constante, pela risadas, compartilhamento e pelos momentos de descontração que tornaram essa caminhada mais leve. Aos meus professores pela sabedoria compartilhada, pelo incentivo e pelo conhecimento transmitido, que foram fundamentais para o meu crescimento acadêmico e pessoal e aos meus colegas por caminharem ao meu lado, compartilhando comigo desafios e conquistas, criando laços. Sempre me lembrarei de vocês. A todos, a minha gratidão!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida e pelas bênçãos sem fim, agradeço a minha família, amigos, professores e colegas.

E a todas pessoas que, de alguma forma contribuíram para este trabalho e para o meu crescimento pessoal e acadêmico. Muito Obrigado a todos.

Delivery é um sistema de distribuição de produtos ou serviços que permite que o consumidor receba directamente em sua localização desejada, geralmente através de transporte próprio da empresa ou de terceiros

«PHILIP KOTLER»

RESUMO

Este trabalho foi realizado com o objectivo de apresentar um conceito de empresa de entregas ao domicílio e transporte de pessoas de forma personalizada no município da Caála, apresentar as principais dificuldades e necessidades da população do município da Caála e as técnicas que serão usadas para satisfazer tais decessidades com serviços de qualidade, esclência e eficiência, sem que se esqueça os conseitos empresariais que é uma entidade que comercializa bens ou serviços com o objectivo de gerar lucro. Num periodo em que as pessoas estão cada vez mais ocupadas com trabalhos, com falta de transporte próprio e com locomoção reduzida por vários motivos, a nossa empresa surge para solucionar essas dificuldades com um belo plano de negócio que será aplicado especialmente para a população do município da Caála e que sá do nosso país.

Palavras Chaves: Empresa, Negócio, Delivery, Entregas, Domicílio, Personalizada, Estratégias Empresariais e Fegar-Express.

ABSTRAT

This work was carried out with the aim of presenting a concept of a home delivery company and transporting people in a personalized way in the municipality of Caála, presenting the main difficulties and needs of the population of the municipality of Caála and the techniques that will be used to satisfy these needs with quality, excellence and efficiency services, without forgetting the business concepts that are an entity that sells goods or services with the aim of generating profit. In a period in which people are increasingly busy with work, with a lack of their own transport and reduced mobility for various reasons, our company appears to solve these difficulties with a beautiful business plan that will be applied especially to the population of the municipality. from Caála and from our country.

Keywords: Company, Business, Delivery, Deliveries, Home, Personalized, Business Strategies and Fegar-Express

ABREVIATURAS E SÍGLAS

ISP ----- Instituto Superior Politécnico

SWOT ----- Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats

FOFA ----- Força, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças

ONU----- Organização das Nações Unidas,

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Faixa etária dos inqueridos	25
Tabela 02: Gênero	25
Tabela 03: Residência Actual	25
Tabela 04: Você utiliza actualmente serviços de entregas ao domicílio e transporte personalizado na Caála?	26
Tabela 05: Gostaria de utilizar serviços de entregas ao domicílio e transporte personalizado na Caála?	26
Tabela 06: Que tipo de mercadoria consideraria mais uteis para receber através de entregas ao domicílio na Caála (Marque todas aplicáveis)	27
Tabela 07: Qui tipo de transporte Personalizado você considera utilizar	27
Tabela 08: Qual a sua disposição para experimentar um novo serviço de entregas e transporte personalizado na Caála?	28
Tabela 09: Mapa de custos com pessoal	35
Tabela 10: Mapas de investimentos fixos	37
Tabela 11: Mapa de custos mensais e anuais	38
Tabela 12: Mapa de receitas	38
Tabela 13: Mapa demonstrativos	39

Sumário

CAPÍTULO I	1
INTRODUÇÃO	11
PROBLEMA	12
OBJECTIVOS	14
Objectivo Geral.....	Erro! Indicador não definido.
Objectivos Específicos.....	Erro! Indicador não definido.
Contribuição do Trabalho	14
CAPÍTULO II.....	16
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS ..	Erro! Indicador não definido.
CRONOGRAMA	Erro! Indicador não definido.
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	Erro! Indicador não definido.

1. INTRODUÇÃO

Com o presente trabalho pretende-se formalizar a tese com vista à obtenção do grau de licenciado, pelo Instituto Superior Politécnico da Caála (ISPC). Onde temos em vista a criação de uma empresa de Entrega ao Domicílio de Mercadorias e Transportação de pessoas de forma Personalizada no município da Caála denominada «FEGAR-EXPRESS».

No cenário actual, impulsionado pelo avanço tecnológico e pelas mudanças nos hábitos de consumo, o de serviço de entregas ao domicílio, tornou-se uma parte essencial da vida cotidiana. Com a crescente demanda por conveniência, e praticidade, empresa de entregas ao domicílio surgem como uma proposta eficiente às necessidades dos consumidores. esse modelo de negócio oferece uma ampla gama de serviços, desde a entrega de alimentos preparados até produto de varejo, medicamento até mesmo transporte de pessoas de forma personalizada. No contexto específico do município da Caála, onde as distâncias são consideráveis e o acesso a certos serviços pode ser limitados, a implementação de uma empresa de delivery e transporte personalizado pode representar uma solução inovadora e necessária para atender às demandas da comunidade local. Através da utilização de meios rápidos e eficientes e estratégias de logísticas eficientes, essa empresa tem potencial de impactar positivamente a qualidade de vida dos moradores da Caála, oferecendo acesso facilitado a uma variedade de serviços e contribuindo para o desenvolvimento económico e social da Caála.

Na nossa empresa estamos empenhados em fornecer um serviço de entregas domiciliar rápido, eficiente e confiável para atender as necessidades dos nossos clientes. Com uma equipa experiente e dedicada, juntamente com alguma tecnologia, estaremos prontos a revolucionar a forma como as pessoas recebem os seus produtos no conforto de suas casas. Seja para compras nos mercados formais ou informais, refeições ou qual quer outra necessidade de entrega, estamos aqui para tornar a experiência de entrega ao domicílio mais conveniente e satisfatória.

Além do serviço de entregas, pretendemos utilizar os mesmos veículos como meio de transporte de sempre que um cliente solicitar, principalmente com as motos de duas rodas.

Para que se dê início ao projecto é necessário que conheçamos algumas de definições como: Logística e Delivery

A **logística** é a área da gestão responsável pelo planeamento, implementação e controle do fluxo eficiente e eficaz de materiais, produtos, informações e recursos, desde o ponto de origem

até o ponto de consumo, com o objectivo de satisfazer os requisitos do cliente. (Martin Christopher 2016)

Delivery é um termo usado para descrever o processo de entrega de bens ou serviços ao consumidor final, geralmente realizado por empresas de transporte, correios ou empresas especializadas em logística. No contexto moderno, o termo é frequentemente associado à entrega de alimentos, compras online e outros serviços que são levados directamente ao cliente. (Mangan e John 2018)

1.1.1 PROBLEMÁTICA

Qual é a importância da existência de uma empresa de entregas ao domicílio no município da Caála?

O presente Projecto é importante porque pretende melhorar os hábitos e costumes dos moradores tais como:

- **Acesso a bens e Serviços:** uma empresa de entregas pode aumentar o acesso da comunidade e uma ampla variedade de bens e serviços, especialmente para aqueles que têm dificuldades de em se locomover, como idosos, pessoas com mobilidade reduzida, ou familiares com horários apertados. (Mangan e John 2018)
- **Criação de Empregos Locais:** uma empresa de entregas pode gerar empregos na comunidade, desde motoristas, motoboys, pessoal administrativo, pessoal de atendimento ao cliente, contribuindo assim para a economia local e fornecer novas oportunidades de emprego para os residentes. (Mangan e John 2018)
- **Conveniência e eficiência:** uma empresa de entregas eficiente pode melhorar a conveniência para os residentes permitindo que recebam produtos directamente em suas casas ou local de trabalho, economizando tempo ou esforço. .(Mangan e John 2018)
- **Responsabilidade Social Corporativa:** uma empresa de entrega activa na comunidade pode se envolver em programas de responsabilidade social, corporativa, apoiando causas, campanhas de arrecadação de fundos, e iniciativa de voluntariado o que pode fortalecer os laços comunitários e gerar impactos positivos. .(Mangan e John 2018)

1.1.2 OBJECTIVOS

1.1.1. Objectivo Geral:

- Constituir uma Empresa de Entregas ao Domicílio de Mercadorias e Transportação de Pessoas de Forma Personalizada no Município da Caála.

1.1.2. Objectivos Específicos:

- Avaliar a procura do serviço no mercado da Caála;
- Identificar potenciais concorrentes no mercado;
- Definir estratégias de distribuição, localização e promoção dos serviços;
- Maximizar receitas e minimizar despesas com o objectivo de analisar a viabilidade financeira;

1.1.3 HIPÓTESE

A implementação de uma empresa de entregas ao domicílio no município da Caála pode resultar em uma melhoria significativa na acessibilidade a produtos e serviços, aumentando a conveniência para os residentes locais e estimulando o crescimento econômico da região. Além disso, espera-se que a introdução de serviços de entrega ao domicílio contribua para a redução do tráfego urbano e das emissões de gases de efeito estufa, promovendo uma maior sustentabilidade ambiental na comunidade

1.1.4 CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

uma empresa de entrega ao domicílio de mercadorias e transportação de pessoas desempenha um papel fundamental na economia e na sociedade. ela oferece uma série de benefícios e contribuições importantes para diversos sectores como:

- **Acesso a produtos e serviços:** A entrega ao domicílio proporciona aos residentes da comunidade um acesso mais fácil a uma ampla variedade de produtos e serviços, eliminando a necessidade de deslocamento físico para lojas físicas ou pontos de coleta. (Farooq e Zaman 2021)

- **Comodidade e conveniência:** Os serviços de entrega ao domicílio oferecem uma experiência conveniente para os consumidores, permitindo que eles façam compras online e recebam os produtos diretamente em suas casas, economizando tempo e esforço.(Farooq e Zaman 2021)
- **Inclusão digital:** A entrega ao domicílio pode promover a inclusão digital, permitindo que pessoas com acesso limitado a lojas físicas participem do comércio eletrônico e desfrutem dos benefícios do consumo online. (Farooq e Zaman 2021)
- **Estímulo ao comércio local:** As empresas de entrega ao domicílio podem oferecer uma plataforma para pequenos negócios locais alcançarem uma audiência mais ampla, expandindo suas operações e aumentando suas vendas.(Farooq e Zaman 2021)
- **Redução do tráfego urbano:** A entrega ao domicílio pode contribuir para a redução do tráfego urbano, especialmente se combinada com estratégias de logística eficientes, como consolidação de cargas e rotas otimizadas .(Farooq e Zaman 2021)
- **Sustentabilidade ambiental:** O uso de veículos de entrega elétricos ou de baixa emissão pode contribuir para a redução da poluição do ar e das emissões de gases de efeito estufa, melhorando a qualidade ambiental da comunidade. (Farooq e Zaman 2021)

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Contesto Económico e Social da Caála

O contexto económico e social da Caála, assim como de muitas áreas em Angola, é influenciado por vários factores. Aqui estão alguns aspectos relevantes:

Agricultura: A agricultura desempenha um papel fundamental na economia da Caála e da região circundante. Os agricultores locais cultivam uma variedade de culturas, incluindo milho, feijão, mandioca, batata-doce e hortaliças. Esta atividade é essencial para a subsistência de muitas famílias na área. (Fonte Local, 2021).

Infraestrutura: A infraestrutura da Caála pode ter um impacto significativo no desenvolvimento económico e social. Estradas, transporte público, fornecimento de água potável, electricidade e serviços de saúde são áreas que podem afectar a qualidade de vida dos residentes e o potencial económico da região. (Relatório do Governo de Angola, 2019).

Emprego: A criação de empregos é um desafio importante na Caála, assim como em muitas partes de Angola. A falta de oportunidades de trabalho formal pode levar a altas taxas de desemprego e subemprego, especialmente entre os jovens. Investimentos em setores como agricultura, turismo, educação e infraestrutura podem ajudar a impulsionar a economia local e criar mais empregos. (Estudo Acadêmico, Silva, 2020).

Educação e Saúde: O acesso à educação de qualidade e aos serviços de saúde é essencial para o bem-estar social e econômico da comunidade. Investimentos nessas áreas podem ajudar a melhorar os índices de desenvolvimento humano, capacitar a população local e reduzir as desigualdades sociais. (Relatório de Organização Internacional, ONU, 2020).

Cultura e Identidade: A preservação da cultura local e da identidade angolana é importante não apenas para o patrimônio cultural, mas também para o desenvolvimento socioeconômico sustentável. A promoção de festivais, eventos culturais e turismo cultural pode ajudar a fortalecer a comunidade, atrair visitantes e impulsionar a economia local. (Artigo de Jornal, Angola Cultural, 2021).

Todos estes aspectos vão servir de incentivo ao nosso projecto visto que existe mínimas condições no município. Nesta senda a FEGAR-EXPRESS vai poder contribuir no desenvolvimento do município gerando novos empregos e contribuindo com pagamentos de impostos e taxa para o desenvolvimento local.

2.2. Tendências do Mercado de entregas e transporte personalizado

As tendências do mercado de entregas e transporte personalizado podem incluir tecnologias emergentes, mudanças nas preferências do consumidor e adaptações às demandas do mercado. Aqui estão algumas tendências:

2.2.1 Entregas por Aplicativos de Transporte

O crescimento dos aplicativos de transporte tem transformado o mercado de entregas, permitindo que os consumidores solicitem serviços de entrega personalizados com facilidade. (Smith 2021)

Uma das principais vantagens das entregas por aplicativos de transporte é a conveniência que oferecem aos consumidores. Com apenas alguns toques na tela do smartphone, os clientes podem solicitar e acompanhar suas entregas em tempo real, sem precisar sair de casa. (Smith 2021).

Os aplicativos de transporte costumam oferecer uma ampla variedade de estabelecimentos e produtos para entrega, desde restaurantes e supermercados até lojas de varejo e farmácias. Isso proporciona aos consumidores uma maior escolha e conveniência na hora de fazer compras online. (Smith 2021)

Os clientes podem acompanhar o status de suas entregas em tempo real por meio do aplicativo, desde o momento em que o pedido é feito até a chegada do entregador. Isso proporciona maior transparência e tranquilidade aos clientes, permitindo que eles planejem seu dia com antecedência. (Smith 2021)

Os aplicativos de transporte geralmente permitem que os clientes deixem feedback e avaliações sobre a qualidade do serviço e dos produtos recebidos. Isso ajuda a garantir um alto padrão de qualidade e atendimento ao cliente, incentivando os estabelecimentos e entregadores a oferecerem um serviço excepcional. (Smith 2021)

Com uma rede de entregadores dedicados e uma tecnologia de roteamento avançada, os aplicativos de transporte são capazes de realizar entregas rápidas e eficientes, muitas vezes em questão de minutos ou horas após o pedido ser feito. (Smith 2021)

2.2.2 Entregas por Drones e Veículos Autônomos

O uso de drones e veículos autônomos está se tornando mais comum para entregas rápidas e eficientes, especialmente em áreas urbanas (Johnson, A., & Chen, L. 2020).

2.2.3 Entregas Sustentáveis e Ecológicas

As preocupações ambientais estão impulsionando a demanda por entregas sustentáveis, incluindo opções de transporte com baixa emissão de carbono e embalagens ecológicas. (Greenberg, R. 2019)

As empresas estão optando por usar materiais de embalagem sustentáveis e biodegradáveis, como papel reciclado, plástico biodegradável e materiais compostáveis. Além disso, estão buscando reduzir o uso de embalagens excessivas e desnecessárias, escolhendo tamanhos de embalagens adequados para os produtos. (Greenberg, R. 2019).

As empresas estão investindo em veículos de entrega mais eficientes em termos de combustível, como veículos elétricos, híbridos e a gás natural. Isso reduz as emissões de carbono e a poluição do ar associada às operações de entrega. (Greenberg, R. 2019).

As empresas estão utilizando tecnologia avançada para otimizar as rotas de entrega, reduzindo a distância percorrida e o tempo de viagem. Isso não apenas economiza combustível, mas também reduz as emissões de gases de efeito estufa. (Greenberg, R. 2019).

As empresas estão buscando agrupar as entregas sempre que possível, entregando múltiplos pacotes em uma única viagem. Isso reduz o número de veículos na estrada e diminui o congestionamento do tráfego, além de reduzir as emissões de carbono por entrega. (Greenberg, R. 2019).

Algumas empresas estão adotando programas de compensação de carbono para neutralizar as emissões de carbono associadas às suas operações de entrega. Isso pode incluir o plantio de

árvores, investimentos em projetos de energia renovável e outras iniciativas para reduzir o impacto ambiental das entregas. (Greenberg, R. 2019).

2.2.4 Entregas Programadas e Personalizadas

Os consumidores estão exigindo opções de entrega mais flexíveis e personalizadas, incluindo agendamento de entregas e opções de entrega no mesmo dia. (Wang, H., & Li, M. 2018)

Os consumidores têm a opção de agendar suas entregas de acordo com sua conveniência. Isso pode incluir a escolha do dia e da hora de entrega, permitindo que os clientes evitem esperar em casa por longos períodos. (Wang, H., & Li, M. 2018)

Muitas empresas oferecem opções de entrega rápida e no mesmo dia para atender às necessidades urgentes dos clientes. Isso é especialmente importante para itens essenciais ou produtos perecíveis que precisam ser entregues rapidamente. (Wang, H., & Li, M. 2018)

As empresas estão oferecendo opções de entrega personalizadas para atender às preferências individuais dos clientes. Isso pode incluir instruções específicas de entrega, como deixar o pacote na portaria do prédio ou entregar em um horário específico. (Wang, H., & Li, M. 2018)

Os clientes podem acompanhar o status de suas entregas em tempo real, desde o momento em que o pedido é despachado até a entrega final. Isso proporciona maior transparência e tranquilidade aos clientes, permitindo que eles planejem seu dia com antecedência. (Wang, H., & Li, M. 2018)

As entregas programadas e personalizadas frequentemente envolvem a integração com tecnologia avançada, como aplicativos móveis e plataformas online. Isso simplifica o processo de agendamento e rastreamento de entregas para os clientes. (Wang, H., & Li, M. 2018)

2.2.5 Entregas de Produtos Frescos e Alimentos

Com o aumento do comércio eletrônico de alimentos e produtos frescos, as empresas de entrega estão adaptando suas operações para garantir a qualidade e a segurança dos produtos durante o transporte. As entregas de produtos frescos e alimentos enfrentam desafios únicos em termos de logística, devido à necessidade de manter a qualidade e a frescura dos produtos durante o

transporte. Isso pode incluir questões como temperatura controlada, tempo de entrega rápido e manipulação adequada dos produtos (Garcia, E., & Martinez, A. 2020).

As empresas de entrega estão investindo em tecnologia de embalagem avançada para garantir a segurança e a qualidade dos produtos durante o transporte. Isso pode envolver o uso de embalagens isoladas, materiais de embalagem ecológicos e sistemas de rastreamento de temperatura (Garcia, E., & Martinez, A. 2020).

Algumas empresas de entrega estão estabelecendo parcerias com produtores locais para garantir o fornecimento de produtos frescos e de alta qualidade. Isso não apenas apoia a economia local, mas também pode reduzir o tempo e a distância de transporte, garantindo produtos mais frescos para os consumidores(Garcia, E., & Martinez, A. 2020).

Com a crescente preocupação dos consumidores com a qualidade e segurança dos alimentos, as empresas de entrega estão intensificando seus esforços para garantir padrões elevados de qualidade e segurança alimentar em todas as etapas do processo de entrega (Garcia, E., & Martinez, A. 2020).

No entanto, para o nosso projecto pretendemos trabalhar com entregas programadas e personalizada, Entregas por Aplicativos de Transporte, visto que a realidade da população do município e as condição financeiras, não nos permitirão usar drones nem veículos autonomos. Quanto aos produtos frescos, vamos procurar trabalhar com parceiros responsaveis para que os produtos cheguem nas mãos dos clientes frescos e em condições para o consumo.

2.3.Legislação e regulamentação

Em Angola, os serviços de entregas ao domicílio são regulados principalmente pela Lei nº01/07 de 14 de Maio, A presente lei tem por objecto estabelecer as regras de acesso e disciplinar o exercício da actividade do comércio e contribuir para o ordenamento e a modernização das infra-estruturas comerciais, proteger a livre e leal concorrência entre comerciantes e salvaguardar os direitos dos consumidores estabelecidos por lei.

2.4.Madelo de negócio existentes

De acordo com a pesquisa feita por min, não existe uma modelo de negócio com a da FEGAR-EXPRESS no município da Caála, existem apenas pessoas que fazem o serviços de moto-taxi

ou vulgos Kupapatas, assim como os moto-taxistas que trabalham com motos de três rodas. As principais diferenças com o nosso serviço é a personalização dos serviços, garantia de segurança, eficiência e qualidade.

2.5.Tecnologia de inovação

Existe um aplicativo que está a ser desenvolvido com o nome FEGAR-EXPRESS, onde será possível fazer pedidos, chamar um estafeta, avaliar o motorista, realizar pagamentos ou fazer cobrança, e outras opções que estão a ser tratadas pelos programadores.

Equanto não Existe o Aplicativo, os nossos Clientes poderão fazer contacto a partir de uma terminal telefónico, via Whatsapp, e a partir da nossa pagina do facebook, ou anda encontrar os nossos estafetas num determinado ponto da cidade de Caála a ser indicado oportunamente.

2.6.Gestão de qualidade e satisfação do cliente

Para uma boa gestão de qualidade e satisfação dos clientes, é necessário que se faça treinamentos aos motoristas, e a equipa de apoio como mecânico, call center, e até actualização do aplicativo sempre que necessário para garantir segurança e confiança aos nossos clientes

Realizar manutenções constantes nos meios que servirão de transporte de pessoas e entregas de mercadoria, orientar como utilizar os acessórios de segurança, colocar GPS nos veículos para podermos rastrear os mesmos em casos de roubos e para monitoramentos dos mesmos.

Avaliação periódica dos motoristas para saber se os mesmos têm sido pontuais, atender reclamações dos clientes e ter o feedback dos mesmos para implementar acções corretivas.

2.7.Sustentabilidade e responsabilidade

Quando se trata de sustentabilidade e responsabilidade em uma empresa de entregas no município da Caála, esses aspectos são fundamentais para não apenas operar de maneira ética, mas também para construir uma reputação positiva e contribuir para o bem-estar ambiental e social da comunidade. Aqui estão alguns pontos-chave relacionados a sustentabilidade e responsabilidade que podem ser implementados:

2.7.1. Parcerias com Fornecedores Sustentáveis

Colaboração com fornecedores que adotam práticas sustentáveis em sua cadeia de suprimentos, garantindo que os produtos e materiais utilizados sejam ambientalmente responsáveis. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

2.7.2. Responsabilidade Social

Condições de Trabalho Justas, garantia de condições de trabalho seguras e justas para todos os funcionários, incluindo motoristas e pessoal de suporte, cumprimento da Lei Geral do Trabalho local e promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

2.7.3. Envolvimento com a Comunidade Local

Participação em iniciativas comunitárias e apoio a causas locais, contribuindo para o desenvolvimento social e econômico da Caála. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

Promoção de programas educacionais ou de conscientização ambiental entre os funcionários e a comunidade. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

2.7.4. Transparência e Prestação de Contas

Divulgação transparente das práticas e políticas de sustentabilidade da empresa, permitindo que os clientes e stakeholders avaliem seu compromisso com a responsabilidade social e ambiental. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

Responsabilização pelos impactos das operações da empresa, com foco na melhoria contínua e na adaptação às necessidades e expectativas da comunidade.

2.7.5. Benefícios e Impactos Positivos

Ao incorporar práticas de sustentabilidade e responsabilidade social em suas operações, uma empresa de entregas na Caála não apenas cumpre seu dever ético, mas também pode obter benefícios tangíveis, como: (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

Melhoria da reputação da marca: Aumento da confiança dos clientes e reconhecimento como uma empresa ética e responsável. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

Redução de custos operacionais: Eficiências operacionais resultantes de práticas sustentáveis, como economia de combustível e gestão eficiente de recursos. (Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon 2019)

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico usado na elaboração do presente projecto foi descritivo, que pretendeu avaliar a viabilidade para a abertura de uma empresa de entregas ao domicílio de mercadorias e transportação de pessoas de forma personalizada.

A colecta de dados será por meio inquéritos em forma de questionário onde serão avaliados os potenciais clientes do nosso projecto. Por meio de observação directa. A pesquisa de campo que foi utilizada nos permitirá na análise dos concorrentes e do mercado, por meio da observação directa, utilização de flayers, propagandas e internet.

A análise dos resultados se dará por meio de planilhas, tabelas e gráficos elaborados no Excel.

4. DESCRIÇÃO, ANÁLISE E DISCUÇÃO DE RESULTADOS

Tabela 01: Faixa etária dos inqueridos

	FREQUENCIAS	PERCENTAGEM
MENOS DE 18 ANOS	4	10%
18 - 24 ANOS	15	30%
25 - 34 ANOS	20	40%
35 - 44 ANOS	10	20%
45 - 54 ANOS	1	10%
TOTAL	50	100%

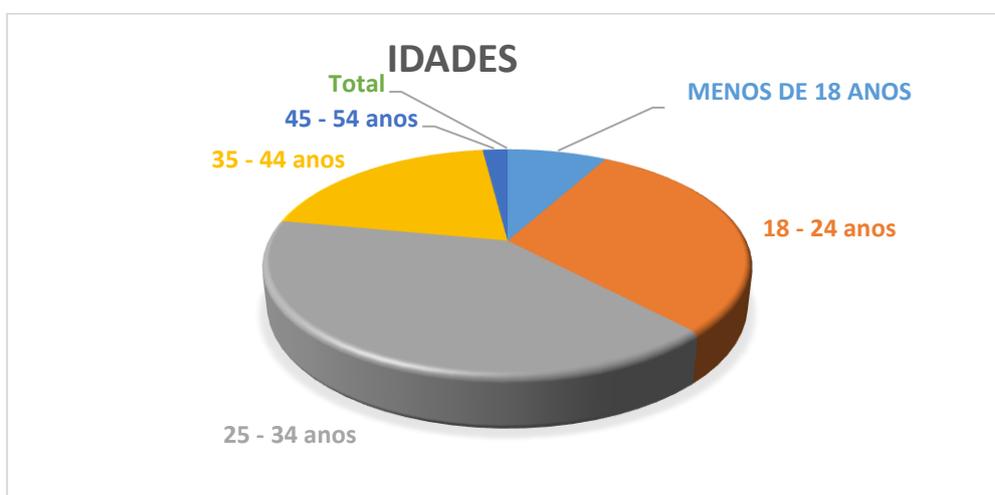


Tabela 02: Gênero

	FREQUÊNCIA	PERCENTAGEM
MASCULINO	34	68%
FEMININO	26	52%
TOTAL	50	100%



Tabela 03: Residência Actual

	FREQUÊNCIA	PERCENTAGEM
HUAMBO	2	4%
CAÁLA	48	96%
TOTAL	50	100%



Tabela 04: Você utiliza actualmente serviços de entregas ao domicílio e transporte personalizado na Caála?

	FREQUENCIAS	PERCENTAGEM
SIM, REGULARMENTE	0	0%
SIM, OCASIONALMENTE	0	0%
NÃO, NUNCA UTILIZEI	50	100%
TOTAL	50	100%

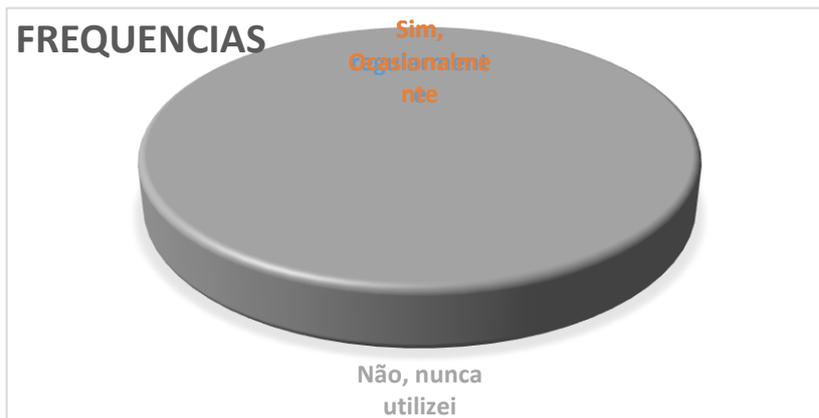


Tabela 05: Gostaria de utilizar serviços de entregas ao domicílio e transporte personalizado na Caála?

	FREQUÊNCIA	PERCENTAGEM
SIM, DEFINITIVAMENTE	48	96%
SIM, TALVEZ	2	4%
NÃO, NÃO TENHO INTERECE	0	0%
TOTAL	50	100%



Tabela 06: Que tipo de mercadoria consideraria mais uteis para receber através de entregas ao domicílio na Caála (Marque todas aplicáveis)

	Frequência	Porcentagem
Alimentos e Refeições	50	100%
Produtos de Supermercado	49	98%
Roupas e acessórios	49	98%
Eletrônicos e tecnologia	49	98%
Outros (Fármacos)	1	2%
Total	50	100%

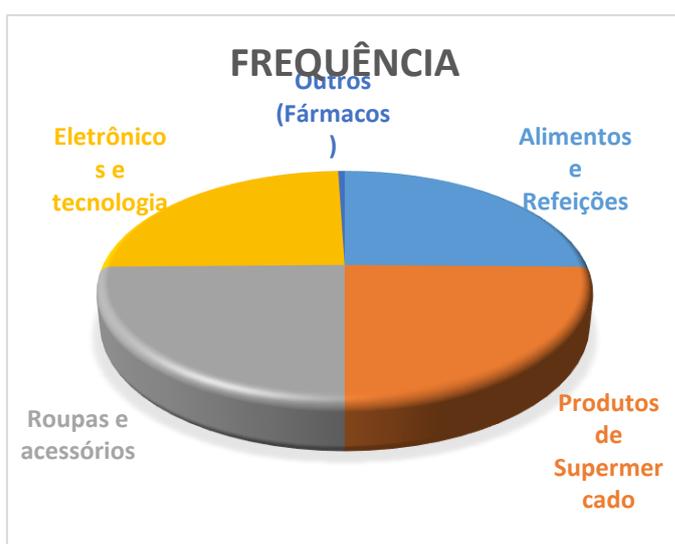


Tabela 07: Que tipo de transporte Personalizado você considera utilizar

	FREQUÊNCIA	PERCENTAGEM
TRANSPORTE PARA COMPROMISSOS MÉDICOS	30	60%
TRANSPORTE PARA EVENTOS SOCIAIS	40	80%
TRANSPORTE PARA TRABALHO OU ESTUDO	45	90%
OUTROS	0	0%
TOTAL	50	100%



Tabela 08: Qual a sua disposição para experimentar um novo serviço de entregas e transporte personalizado na Caála?

	FREQUÊNCIA	PERCENTAGEM
MUITO DISPOSTO	43	86%
DISPOSTO	43	86%
INDIFERENTE	7	14%
POUCO DISPOSTO	0	0%
NADA DISPOSTO	0	0%
TOTAL	50	100%



5. PROPOSTS DE SOLUÇÃO

5.1. PLANO DE NEGÓCIO

5.1.1 SUMÁRIO EXECUTIVO

A “FEGAR-EXPRESS” é uma empresa de prestação de serviços que pretende actuar concretamente no ramo de entregas ao domicílio de mercadorias e transportação de pessoas de forma personalizada. A empresa terá a sua sede no município da Caála. Ainda sem estrutura física nem endereço exacto, pois que, ainda é um projecto em Papel. Escolhemos o município da Caála por ser um município Satélite e em constante desenvolvimento económico e demográfico, carece de uma empresa do género para satisfazer a demanda existente.

Agora com a centralidade Fernando Faustino Muteka, aumenta o nosso público alvo e a necessidade da existência da FEGAR-EXPRESS.



5.1.2. DADOS DA EMPRESA

Nome da Empresa: FEGAR EXPRESS

Endereço: Caála, Bairro Codume

Contacto: 938035780

Data provável de inícios de actividades: Agosto de 2025

Responsável da Empresa: Fernando Severino Garcia

Email: fegarexpress01@gmail.com

5.1.3. DADOS DO RESPONSÁVEL DA EMPRESA

Nome: Fernando Severino Garcia

Profissão: Gestor de Empresas

Contacto: 938035780

Email: fgarciayuri@gmail.com

5.1.4. DEFINIÇÃO DA EMPRESA

A empresa FEGAR-EXPRESS será uma organização com um serviço diferenciado ao nível do Município da Caála que é o serviço de entregas ao domicílio de mercadorias e transportação de pessoas de forma personalizada, onde os clientes poderão fazer suas compras sem sair de casa e ir pra qualquer lado sem percorrer longas distancias para apanhar uma motorizada.

A prestação dos nossos serviços será por meio de chamadas telefónicas. E num futuro Próximo por Aplicativo, onde os clientes vão poder avaliar cada motorista ou entregador.

5.1.5. ANÁLISE DE MERCADO

5.1.5.1- MISSÃO

- Proporcionar aos Clientes o melhor serviço de entregas ao domicílio no município da Caála.

5.1.5.2- VISÃO

- Ser líder de mercado nos serviços de entregas ao domicílio de mercadorias e transportação de pessoas de forma personalizada.

5.1.5.3- VALOR

- Trabalhar com honestidade, respeito, pontualidade e segurança e agir dentro dos padrões da boa convivência sem prejudicar ninguém.

5.1.6- RESPONSABILIDADE SOCIAL

A FEGAR-EXPRESS terá responsabilidades sociais como: apoiar causas, criar campanhas de arrecadação de fundos para fins filantrópicos e iniciativas de voluntariado.

5.1.6.1- OBJECTIVO SOCIAL

Criar oportunidades de emprego, contribuindo assim para a geração de renda e redução de desemprego.

5.1.6.2- OBJECTIVO GERAL

Constituir uma empresa de entregas ao domicílio de mercadorias e transportação de pessoas de forma personalizada no município da Caála.

5.1.6.3- OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Estudar a concorrência e potenciais ameaças no mercado
- 2- Entender os hábitos e costumes dos munícipes da Caála e fazer a comparação com o que temos a oferecer.
- 3- Avaliar a demanda do serviço no mercado
- 4- Analisar e definir a localização mais estratégicas para implementação da sede da empresa de modos a torna fácil e rápido a chegada ao cliente
- 5- Projectar receitas e despesas com o objectiva de analisar a viabilidade financeir

5.1.6.4- OBJECTIVO ESTRATÉGICO DE CURTO PRAZO

Pretendemos num periodo de curto prazo, criar parceria com estabelecimentos comerciais, quem com restaurante, bares, bem como empresas de venda de bens alimentares a grosso, venda de material de construção, mobiliários e muito mais.

Ser destaque na prestação dos serviços de entregas e transporte do município da Caála no primeiro ano de funcionamento pela nossa qualidade e eficiência.

Ser líder de mercado no primeiro ano de exercício e aproveitar que o mercado não existe empresa igual.

5.1.6.5- POLÍTICA DE EMPREGABILIDADE

A FEGAR-EXPRESS como qualquer empresa organizada, pretende pautar por:

Recrutamento e seleção: Realizar um processo rigoroso de recrutamento, posteriormente realizar a seleção dos melhores candidatos que poderão se apurar para fase seguinte.

Criar Programa de Capacitação: Capacitaremos os nossos colaboradores para que possam prestar serviços de qualidade aos nossos clientes.

Remuneração: Garantir uma remuneração compensatória e competitiva e esteja dentro do exigido por lei e garantir subsídios sempre que possível de modos a motivá-los. Os ordenados serão de acordo a função e responsabilidade.

5.1.6.6- ORGANOGRAMA DO PROJECTO



5.1.7- ESTUDO DE MERCADO

A vida extremamente conturbada dos moradores e trabalhadores do município da Caála tem sido um caos, pois que trabalha-se muito e tem-se pouco tempo para realizar certas tarefas como compras, procurar locais para se alimentar e ter que sair de casa até a um ponto para apanhar uma moto ou um taxi, correndo riscos de serem assaltados ou mesmo sujados de pó por conta das péssimas condições das estradas e a falta de passeios em alguns pontos das cidades da Caála.

É por estes e outros motivos que surgiu a FEGAR EXPRESS, vamos ao seu encontro onde quer que esteja, faremos compras por ti, buscamos e levamos tudo o que o cliente desejar. E faremos a entrega em seu domicílio.

Para que tais acções sejam realizadas será necessário:

- Realizar um levantamento de possíveis empresas que exercem as mesmas atividades que a nossa, identificar seus pontos fortes e fracos.
- Identificar a principal necessidade dos moradores aquando dos serviços de entregas e transportação de pessoas de forma personalizada;
- Pesquisar informações sobre o mercado, tamanho, crescimento, tendências;
- Identificar público alvo e determinar a persona que poderá utilizar os nossos serviços.

5.1.7.1- NOSSOS CLIENTES

A FEGAR-EXPRESS terá como principais clientes os cidadãos com renda baixa, média e alta do município da Caála, principalmente funcionários que trabalham na Caála e não vivem no mesmo município, por terem a dificuldade em se deslocar para as suas residências na hora das refeições e aqueles que apresentarem dificuldades de se locomover para qualquer local ou mesmo aqueles que pretendem fazer compras de mercadorias e pela quantidade tiverem dificuldade de as transportar.

5.1.7.2- NOSSOS FORNECEDORES

OS nossos veículos serão fornecidos pela Baldex, por serem uma empresa com destaque na vendas de motociclos e pela qualidade dos mesmos, ainda vamos fechar parcerias com restaurantes locais, bares, lojas de diversos artigos para garantir que nossos clientes recebam seus produtos das melhores empresas locais com segurança e eficiência.

5.1.7.3- OS NOSSOS CONCORRENTES

NO mercado de entregas ao domicílio seremos pioneiros, pois que, não existe ate ao momento uma empresa que realiza a mesma atividade. Mas já no mercado de transporte de pessoas já é um pouco diferente porque, existem os famosos kupapatas, e os motoqueiros de três rodas que prestam os mesmos serviços, diferenciando-se apenas pela personalização dos serviços.

5.1.8- FONTE DE RECEITA DO NEGÓCIO

A principal fonte de rendimento da FEGAR-EXPRESS é a venda de serviços de entregas ao domicílio e a transportação de pessoas de forma personalizada.

5.1.9- Análise SWOT (FOFA)

5.1.9.1 AMBIENTE EXTERNO

OPORTUNIDADE

Falta de tempo, falta de transporte próprio, elevado nível de delinquência e a ausência de um serviços personalizado no município da Caála. O aumento populacional por consequência da Centralidade Fernando Faustino Muteka, chegam a ser uma grande oportunidade para a FEGAR-EXPRESS.

AMEAÇA

- Ser uma empresa nova no mercado;
- A existência dos motoqueiros ou vulgos Kupapatas e kaleluyas.
- Aumentos Constante dos combustíveis

5.1.9.2- AMBIENTE INTERNO

PONTOS FORTES

Influencia no mercado;

Facilidades de criar parcerias;

Experiência em gestão de empresas;

Baixo investimento do projecto e previsão de retorno do capital rápido.

PONTOS FRACOS

Falta de experiência dos serviços de entrega;

Colaboradores inexperientes;

Dificuldades de obter financiamento por sermos novos no mercado.

5.1.2- LOCALIZAÇÃO E LAYOUT DA EMPRESA

A FEGAR-EXPRESS estará localizada no município da Caála bairro da Kodume, porque este é um pontos que nos facilitará por estarmos no meio entre a vila da Caála e a Centralidade Fernando Faustino Muteka e também por ser um local que está a desenvolver rapidamente.

A layout será um edificio próprio e não arrendado, que será divididos por compartimentos a depender do organograma da empresa como:

Recepção e centro de atendimento dos chamadas dos clientes, gabinete do diretor da empresa e uma pequena oficina no quintal do escritório.

5.1.3- RECURSOS HUMANOS

A empresa contará com um pessoal qualificado e bem treinado para atender as necessidades dos clientes e os objetivos da empresa. Contaremos com os seguintes funcionários:

- Diretor da empresa (que vai trabalhar também como gerente e contabilista e outros trabalhos administrativo)
- Motoristas de motos de duas rodas (três)
- Motoristas de motos de três rodas (duas)
- Recepção e atendimento aos cliente (1)
- Mecânico (1)

De lembrar que cada motorista também terá um telefone para atendimento aos clientes e para se comunicar com a central, e as motos terão dispositivos GPS.

Tabela 09: Mapa de custos com pessoal

Qtd	Cargo	Função	Salário Kz	Imp.	Subs	Total
1	Director	Todos os trabalhos administrativos	70 000,00	3%	0	67 900,00
5	Motorista	Transporte de pessoa e mercadoria	35 000,00	3%	0	33 950,00
1	Call cent.	Atendimento ao cliente	50 000,00	3%	0	48 500,00
1	Mecânico	Reparação e manutenção dos motos	35 000,00	3%	0	33 950,00
TOTAL			330 000, 00			320 100,00

5.1.4- PLANO DE MARKETING

Chegaremos aos nossos clientes através da divulgação dos nossos serviços em panfletos, flayers, redes sociais através das nossas páginas, utilizando o trafego pago para melhor atingirmos o público alvo. Realizaremos também atividades filantrópicas e patrocínios de atividades em troca da promoção da empresa.

5.1.4.1- POLÍTICA DE SERVIÇOS

Os serviços serão personalizado e prestado com segurança, eficiência e a um preço que cabe aos bolsos de todos.

5.1.4.2 POLÍTICA DE PREÇO E VENDA

Ofereceremos preços justos de competitivos, e proporcionem lucro para empresa, de modos que possamos honrar com os nossos compromissos de curto prazo. A média de preços de entregas dentro da Vila da Caála será de 200,00kz por viagem e fora de 400,00kz nos transporte de pessoas com motos de duas rodas e para os transportes de mercadoria será de 500,00kz dentro da vila e de 1000,00kz fora da vila.

Contaremos com uma parada estratégica para atendermos os nossos clientes de forma rápida. Estaremos a disposição dos clientes das 06:00h às 20:00h, com intervalos de almoço e jantar. Teremos serviços especiais que estarão disponíveis das 20h em diante, porém mais caros.

5.2 – ESTUDO DE VIABILIDADE DO PROJECTO

5.2.1- INVESTIMENTO FIXO

No investimento fixo vamos apresentar as necessidades da empresa e tudo que precisamos comprar para que o projecto comece de forma segura.

Para começar com o projecto precisaremos um investimento de 6.500.000,00kz, que servirão para aquisição das Motos, reabilitação da futura instalações da empresa, aquisição de imobiliários, telefones, GPS (e sua instalação), realização da campanha de Marketing e outros utensílios que serão usados para a abertura da empresa.

Tabela 10: Mapas de investimentos fixos

INVESTIMENTO FIXO			
Designação	Quantidade	Valor	Total
Aquisição de motos de 2 rodas	3	650 000,00	1 950 000,00
Aquisição de Motos de 3 rodas	2	1 450 000,00	2 900 000,00
Equipamentos e acessórios	-	250 000,00	250 000 ,00
Licenciamento e documentação	-	75 000,00	75 000,00
Infraestrutura(abras)	-	200 000,00	200 000,00
Marketing e Publicidade		75 000,00	75 000, 00
GPS, Software de gestão e Manutenção.	-	300 000,00	300 000,00
Capacitação e treinamento de funcionários	-	100 000,00	100 000,00
Capital de Giro	-	650 000, 00	650 000,00
Total			6 500 000,00

5.2.2- CUSTOS DOS PROJECTO

É sabido que os custos estão subdivididos em custos fixos e custos variáveis, os custos fixos são aquele que não variam de independentemente da produção ou serviço da empresa, enquanto que os custos variáveis variam conforme a os serviços vão variando.

Tabela 11: Mapa de custos operacionais

CUSTOS		
Designação	Mensal	Anual
Salário e benefícios	345 000,00	4 140 000,00
Combustíveis e Lubrificantes	315 000,00	3 780 000,00
Manutenção e reparação	25 000,00	300 000,00
Seguro	15 000,00	30 000,00
Marketing mensal	10 000,00	120 000,00
Internet	12 000,00	144 000,00
Saldo	3 000,00	36 000,00
Outros Custos	30 000,00	360 000,00
Amortização da Dívida	124 585,00	1 495 020,00
Total	879 585,00	10 405 020,00

5.2.3- RECEITAS DO PROJECTO

As receitas da empresa FEGAR-EXPRESS está descrita na tabela a Baixo na tabela nº 4

Tabela 12: Mapa de receitas

RECEITAS				
Qtd	Prestação de Serviço	Média Diário	Média Mensal	Média Anual
3	Moto de duas rodas	5 000,00	450 000,00	5 400 000,00
2	Moto de três rodas	10 000,00	600 000,00	7 200 000,00
Total		15 000,00	1 050 000,00	12 600 000,00

Tabela 13: Mapa demonstrativos

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS		
Designação	Valor Mensal	Valor Anual
Prestação de Serviço	1 050 000,00	12 600 000,00
Custos operacionais	879 585,00	10 555 020,00
Margem Bruta	170 415,00	2 044 980,00
RAI	170 415,00	2 044 980,00
Imposto de selo(0%)	0,00	0,00
Resultado Líquido do Exercício	170 415,00	2 044 980,00

Tal como a tabela acima nos mostra, a FEGAR-EXPRESS, obteve lucros líquidos mensais na ordem dos 204 484,50 e 1 837 080,00 por ano, o que possibilitará, honrar com as suas obrigações de Curo e longo Prazo, caso obtenha um investimento na ordem de 6.500.000 durante 5 anos.

6- CONCLUSÃO

Num mundo moderno e de constante crescimento, precisa-se de novas formas de empreender, de modos a facilitar a rotina de quem deseja pagar por um determinado serviço.

Portanto, com o presente projecto foi possível verificar a viabilidade económica e financeira do projecto FEGAR-EXPRESS, conhecer nossos clientes, nossos fornecedores e nossos concorrentes directos e o nosso mercado-alvo, ainda criámos estratégias de marketing que pretendemos adotar para sermos notados como referência do mercado de entregas ao domicílio e transporte de pessoas.

Identificamos com o estudo feito que existe uma grande possibilidade de obtermos grande lucro, tal como mostra o mapa demonstrativo e através de uma análise verificou-se um lucro anual de 1 837 080,00kz.

Vamos trabalhar arduamente para que se aumente o número de motorizadas e se possível adquirir viaturas para passar a transportar nossos clientes com as mesmas, garantindo mais conforto e segurança aos nossos clientes.

7- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artigos

Smith, J. (2021). "O IMPACTO DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE NO MERCADO DE ENTREGAS". Revista de Tecnologia e Negócios,

Johnson, A., & Chen, L. "O FUTURO DAS ENTREGAS: DRONES E VEÍCULOS AUTÔNOMOS". Conferência Internacional sobre Tecnologias de Transporte Avançado, Proceedings.

Greenberg, R. "TENDÊNCIAS EM ENTREGAS SUSTENTÁVEIS: UMA REVISÃO DA LITERATURA". Revista de Economia Ambiental.

Wang, H., & Li, M. (2018). "TENDÊNCIAS DE MERCADO EM ENTREGAS PERSONALIZADAS". Revista de Logística e Gerenciamento de Cadeia de Suprimentos,

Garcia, E., & Martinez, A. "DESAFIOS E OPORTUNIDADES NAS ENTREGAS DE PRODUTOS FRESCOS". Revista de Logística Alimentar.

Governo de Angola. RELATÓRIO ANUAL SOBRE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL DE ANGOLA. Luanda: Ministério da Economia.

Angola News. "DESAFIOS ECONÔMICOS E SOCIAIS DA CAÁLA." JORNAL ANGOLA NEWS. RECUPERADO. Em <https://www.angolanews.com/desafios-caala>

Livros

LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT- Martin Christopher.

GLOBAL LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT EDITORA - Mangan, John; Lalwani, Chandra; Butcher, Tim; Javadpour, Roya.

LAST-MILE DELIVERY: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW OF ISSUES IN URBAN FREIGHT TRANSPORT - Farooq, S., Du, Y., & Zaman, S.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: DEFINITION, CORE ISSUES, AND RECENT DEVELOPMENTS - David B. Grant, Alexander Trautrim, e Chee Yew Wong.

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL EM ANGOLA: UM ESTUDO DE CASO DA REGIÃO DA CAÁLA.- Silva, A. B.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: DEFINITION, CORE ISSUES, AND RECENT DEVELOPMENTS - Andrew Crane, Dirk Matten, Jeremy Moon.

SUSTAINABLE LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT - David B. Grant, Alexander Trautrim, Chee Yew Wong.

ANEXOS

Questionário para Estudo de Mercado de uma Empresa de Entregas ao domicílio e Transportação de pessoas de forma Personalizada no Município da Caála

1. **Sobre o Respondente:** a. Idade:

- Menos de 18 anos _____;
- 18-24 anos _____;
- 25-34 anos _____;
- 35-44 ano _____;
- 45-54 anos _____;
- 55 anos ou mais _____.

b). Gênero:

- Masculino
- Feminino

c). Você reside no Município da Caála?

- () Sim
- () Não (se não, por favor especifique onde reside: _____)

2. **Conhecimento e Uso de Serviços de Entregas e Transporte:**

a). Você utiliza atualmente serviços de entregas ao domicílio na Caála?

- () Sim, regularmente
- () Sim, ocasionalmente
- () Não, nunca utilizei

b). Você utiliza atualmente serviços de transporte personalizado na Caála?

- () Sim, regularmente
- () Sim, ocasionalmente
- () Não, nunca utilizei

c). Se não utiliza, você consideraria utilizar um serviço de entregas ao domicílio de mercadorias e Fastfoods na Caála?

- () Sim, definitivamente
- () Sim, talvez
- () Não, não tenho interesse

d). Se não utiliza, você consideraria utilizar um serviço de transporte personalizado na Caála?

- () Sim, definitivamente
- () Sim, talvez
- () Não, não tenho interesse

3. **Interesses e Preferências de Serviços:**

a). Que tipo de mercadorias você consideraria mais úteis para receber através de entregas ao domicílio na Caála? (Marque todas as opções aplicáveis)

- () Alimentos e refeições

- () Produtos de supermercado
- () Roupas e acessórios
- () Eletrônicos e tecnologia
- () Outros (especificar: _____)

b). Que tipo de transporte personalizado você consideraria utilizar? (Marque todas as opções aplicáveis)

- () Transporte para compromissos médicos
- () Transporte para eventos sociais
- () Transporte para o trabalho ou estudo
- () Outros (especificar: _____)

b). Qual a sua disposição para experimentar um novo serviço de entregas e transporte personalizado na Caála?

- () Muito disposto
- () Disposto
- () Indiferente
- () Pouco disposto
- () Nada disposto

Comentários Adicionais:

Caso tenha algum comentário adicional ou sugestão que gostaria de compartilhar conosco, por favor escreva abaixo:

Observações:

- Este questionário é anônimo e as respostas serão utilizadas apenas para avaliar o potencial de sucesso do projeto de implementação de uma empresa de entregas e transporte personalizado na Caála.

Agradecemos sua participação!