

MARLENE SABATER

Análise da viabilidade financeira e mercadológica da abertura de uma creche para idosos, Cantinho dos Avós, na cidade de Curitiba, PR.

Curitiba
2016

MARLENE SABATER

Análise da viabilidade financeira e mercadológica da abertura de uma creche para idosos, Cantinho dos Avós, na cidade de Curitiba, PR.

Monografia apresentada ao Departamento de Contabilidade, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios.

Orientador: Prof. Luiz Carlos Souza, Msc.

Curitiba
2016

A minha família, pelo apoio, dedicação, incentivo e compreensão, em todos os momentos desta caminhada.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que fizeram parte desta etapa decisiva em minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades. A minha família, companheiros de todas as horas. Aos meus professores pelos ensinamentos, paciência e principalmente por acreditarem na educação, e não desistirem desta árdua missão que é o ensinar. Ao meu orientador, Professor Luiz Carlos Souza, pelas suas correções e incentivos.

“Se meu andar é hesitante e minhas mãos trêmulas,
ampara-me.

Se minha audição não é boa, e tenho de me esforçar
para ouvir o que você está dizendo, procura entender-me.

Se minha visão é imperfeita e o meu entendimento
escasso, ajuda-me com paciência.

Se minha mão treme e derrubo comida na mesa ou no
chão, por favor, não se irrite, tentei fazer o que pude.

Se lhe contei pela terceira vez a mesma história num só
dia, não me repreenda, simplesmente ouça-me.

Se me comporto como uma criança, cerque-me de
carinho.

Se estou doente e sendo um peso, não me abandone.

Se estou com medo da morte e tento negá-la por favor,
ajude-me na preparação para o adeus.”

Marta Felipe

RESUMO

O presente plano de negócio estuda a viabilidade operacional, mercadológica, econômica e financeira de abertura de uma creche para idosos, na cidade de Curitiba-PR, devido à necessidade clara deste tipo de serviço, que vem ocorrendo não apenas com a mudança da estrutura demográfica da população brasileira, que hoje conta com um número grande de idosos, estimando-se que em aproximadamente 25 anos ultrapassem os 30 milhões, mas também com o aumento da expectativa de vida. Isso acabou alterando as demandas normativas sobre as famílias e aumentando o interesse em melhor qualidade de vida dos idosos e de seus familiares. Hoje existem poucas opções para os idosos, ou a família contrata um cuidador ou um enfermeiro, em muitos casos os colocam em asilos, onde muitos acabam adoecendo rapidamente, pois perdem suas referências e sentem-se abandonados. O objetivo deste projeto é demonstrar os conhecimentos adquiridos para a criação de um negócio, mais especificamente, uma creche para idosos. Aplicando etapa por etapa todos os processos ligados diretamente a uma organização, incluindo também os aspectos legais para isto.

Palavras-chave: Idoso, Plano de negócio, Processos.

ABSTRACT

This business plan is studying the operational feasibility, market, economic and financial opening a daycare center for the elderly in the city of Curitiba-PR due to the clear need for this type of service, which is taking place not only with the changing demographic structure of the population, which now has a large number of elderly, it is estimated that in about 25 years exceed 30 million, but also with increasing life expectancy. This eventually changing regulatory demands on families and increasing interest in better quality of life for seniors and their families. Today there are few options for the elderly or family hires a caregiver or nurse in many cases put them in nursing homes, where many end up getting sick quickly, as they lose their references and feel abandoned. The objective of this project is to demonstrate the knowledge acquired to create a business, more specifically, a day care center for the elderly. Applying step by step all connected processes directly to an organization, also including the legal aspects to this.

Keywords: Elderly Business Plan Process.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – MAPA LOCALIZAÇÃO.....	17
FIGURA 2 – LOGOMARCA DA EMPRESA.....	18
FIGURA 3 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	24
FIGURA 4 – VISTA FRONTAL DO IMÓVEL.....	35
FIGURA 5 – VISTA INTERNA – REFEITÓRIO/COZINHA.....	35
FIGURA 6 – VISTA INTERNA	36
FIGURA 7 – VISTA EXTERNA.....	36

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – BAIROS COM MAIOR POPULAÇÃO IDOSA DE CURITIBA.....	38
GRÁFICO 2 – BAIROS COM SALÁRIOS ENTRE 15 E 20 SM.....	38
GRÁFICO 3 - BAIROS COM SALÁRIOS ACIMA DE 20 SM.....	39
GRÁFICO 4 – PORCENTAGEM DE IDOSOS CONF. QUESTIONÁRIO.....	40
GRÁFICO 5 – COM QUEM O IDOSO RESIDE.....	41
GRÁFICO 6 – COM QUEM O IDOSO FICA DURANTE O DIA.....	41
GRÁFICO 7 – ESTE IDOSO PRATICA ALGUMA ATIVIDADE FÍSICA?.....	42
GRÁFICO 8 – ATIVIDADE DE LAZER.....	42
GRÁFICO 9 – INTERESSE DO IDOSO EM PERMANECER NA CRECHE.....	43
GRÁFICO 10 - TERIA INTERESSE EM DEIXAR SEU FAMILIAR EM CRECHE?.....	43
GRÁFICO 11 – VALOR A PAGAR PELA CRECHE.....	44

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – QUADRO FUNCIONAL NECESSÁRIO.....	54
---	----

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – ANÁLISE SWOT.....	47
TABELA 2 – DEMONSTRATIVO DE GASTOS COM MARKETING.....	49
TABELA 3 – SALÁRIOS POR CARGO.....	57
TABELA 4 – ENCARGOS TRABALHISTAS.....	57
TABELA 5 – SALÁRIOS, ENCARGOS E BENEFÍCIOS FUNCIONAIS.....	58
TABELA 6 – DEMONSTRATIVO FINANCEIRO.....	60
TABELA 7 – INVESTIMENTOS FIXOS.....	61
TABELA 8 – USOS E FONTES.....	61
TABELA 9 – ESTIMATIVA ATENDIMENTOS PRIMEIRO ANO.....	62
TABELA 10- ESTIMATIVA ATENDIMENTOS – PRÓXIMOS 5 ANOS.....	62
TABELA 11 – CUSTOS E DESPESAS FIXAS PRÓXIMOS 5 ANOS.....	63
TABELA 12 – TIR.....	65
TABELA 13 – VPL.....	66
TABELA 14 – PAYBACK REMUNERADO.....	67

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	O IDOSO NO BRASIL.....	14
1.1.1	Curitiba e o idoso.....	14
2.	O NEGÓCIO	16
2.1	A MARCA.....	17
2.2	PROBLEMA DE PEQUISA.....	18
2.3	JUSTIFICATIVA.....	20
2.4	DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS.....	21
2.4.1	Missão.....	21
2.4.2	Visão.....	22
2.4.3	Valores.....	22
2.5	POSTURA ESTRATÉGICA.....	23
2.6	OBJETIVOS.....	25
2.6.1	Objetivo geral.....	25
2.6.2	Objetivo específico.....	25
3.	A EMPRESA	26
3.1	RAZÃO SOCIAL.....	26
3.2	PORTE DA EMPRESA, OBRIGAÇÕES FISCAIS E EXIGÊNCIAS LEGAIS.....	28
3.3	REGISTRO DE MARCAS E PATENTES OU PROPRIEDADE PARTICULAR.....	29
3.4	RAMO DE ATUAÇÃO E ATIVIDADE A SEREM DESENVOLVIDAS.....	31
3.5	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	31
3.5.1	Organograma organizacional.....	33
3.6	ESTRUTURA FÍSICA.....	34
4.	MERCADO	37
4.1	ANÁLISE DE MERCADO.....	37
4.1.1	Tabulação e análise dos resultados mais abrangentes da pesquisa.....	40
4.2	ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA.....	44
4.3	ANÁLISE SWOT.....	45
4.3.1	Análise do ambiente interno.....	45
4.3.2	Análise do ambiente externo.....	46
4.3.3	Análise SWOT da Creche Cantinho dos Avós.....	47
5.	ESTRATÉGIA DE MARKETING	48
5.1	PRODUTO.....	49
5.2	PREÇO.....	51
5.3	PRAÇA.....	51
5.4	PROMOÇÃO.....	51
6.	RECURSOS HUMANOS	53
6.1	DESCRIÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS.....	55
6.2	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	55
6.3	RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	56
6.4	ORÇAMENTO DE PESSOAL.....	56
7.	PLANO FINANCEIRO	59
7.2	INVESTIMENTO INICIAL.....	59
7.3	DEMONSTRATIVOS.....	60
7.4	FLUXO DE CAIXA.....	64
8.	ANÁLISE FINANCEIRA	65
8.1	TAXA INTERNA DE RETORNO – TIR.....	65
8.2	VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL).....	66
8.3	PAYBACK.....	67
9.	CONCLUSÃO	68
	REFERÊNCIAS.....	69
	APÊNDICES.....	73

1 INTRODUÇÃO

No início do século XX, a estrutura das famílias era formada pelo elevado número de membros, podemos dizer que as famílias eram extensas, num mesmo espaço coabitavam além do casal e filhos também parentes de diferentes gerações, como avós, primos, tios, etc. e os adultos tinham a função de cuidar dos idosos até a morte. Com o crescimento das cidades, necessidades de pai e mãe trabalharem, este tipo de família foi se transformando e dando origem à família nuclear, que é constituída, pelos pais e poucos filhos, que vivem juntos. Além disso, o aumento das separações, divórcios e mudanças no arranjo familiar, acabou enfraquecendo os vínculos com os mais velhos e também os laços de solidariedade que antes existiam, laços tanto de geração para geração, como em uma mesma geração. (Christophe, 2009)

Porém com todas estas mudanças, a instituição familiar continua sendo a garantia de solidariedade com os idosos. Porém este modelo encontra-se em transição devido a três fatores que estão em constante mudança: a redução da taxa de natalidade, a longevidade dos idosos e o envelhecimento da população de um modo geral. Isso faz com que as famílias busquem cada vez mais apoio profissional para cuidar de seus idosos. (Karsch, 1998)

Devido a estas mudanças ocorridas, o governo com o intuito de proteger e garantir uma vida digna aos idosos na Constituição Federal de 1988 determina que a família é a base da sociedade e deve ter especial proteção (art.226) e que o Estado assegure a assistência na pessoa de cada um dos que integram, criando mecanismo para coibir a violência no âmbito de suas relações (art. 226, § 8º), quando estará o estado obrigado a intervir. O seu art. 230 estabelece a prioridade absoluta da proteção do direito dos idosos, o qual dispõe: “A família, a sociedade e o Estado tem o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhe o direito à vida.” (Constituição Federal de 1988)

Surgiram então os chamados asilos, onde muitas famílias deixam seus idosos. No Brasil, uma das primeiras instituições para idosos foi criada no Rio de Janeiro em 1890, chamado Asilo São Luiz para a Velhice Desamparada, foi criada pelo Visconde Ferreira de Almeida, era uma instituição filantrópica que recebia donativos e verbas públicas e quem cuidava dos idosos eram as freiras

Franciscanas. No ano de 1892 contava com 45 leitos e em 1925 com 260 leitos, a partir de 1909, passou a manter uma ala para idosos que podiam pagar uma mensalidade e hoje é considerada uma instituição para idosos de alta renda. (Christophe, 2009)

Com o passar do tempo, foram desenvolvidos outros tipos de abrigos ou assistência para idosos, como:

- ✓ Centros de Convivência – espaços desenvolvidos para a permanência de idosos, por um período de oito horas, onde são desenvolvidas atividades de lazer, educativas, socioculturais. Porém tem restrição para idosos com necessidades especiais;
- ✓ Residência Casalar - São espaços de moradia coletiva, destinados aos idosos que estão sós ou afastados do convívio familiar, com renda insuficiente para sua sobrevivência, com objetivo de proporcionar uma melhor convivência do idoso com a comunidade, contribuindo para sua maior participação, interação e autonomia, utilizando sempre que possível a rede de serviços local;
- ✓ Grupos de Convivência – Espaços físicos tais como igrejas, escolas, centro comunitários, centros de saúde, onde os idosos se reúnem com objetivo de integração, socialização com outras pessoas idosas, dispõe de atividades recreativas, artísticas, laborais, culturais, físicas e artesanais, porém que acontecem um ou dois dias da semana apenas;
- ✓ Atendimento domiciliar por um cuidador – Neste uma pessoa devidamente preparada vai até a casa do idoso e permanece por um período de no máximo oito horas com o idoso, fazendo-lhe companhia e suprindo suas necessidades de higiene, alimentação e medicação. Porém o idoso fica restrito a um ambiente sem conviver com outras pessoas ou desenvolver atividades específicas;
- ✓ Creche para idosos – Serviço inovador ainda aqui no Brasil, onde a família deixa o idoso ou o envia através de condução para o local. Lá são desenvolvidas várias atividades físicas, laborais, manuais, jogos, brincadeiras, atividades lúdicas, contando também com assistência de psicólogo, nutricionista, enfermeira e fisioterapeuta para atendimento específico voltado ao idoso.

1.1 O IDOSO NO BRASIL

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE, o número de brasileiros idosos corresponde a 17% do total da população do Brasil, ou seja, 24 milhões de pessoas. A expectativa atual de vida do brasileiro é de 74,9 anos. (IBGE, 2010)

Para muitos países, como a China, o Japão a presença das pessoas idosas na população não é nenhuma novidade, portanto já estão acostumados com os problemas associados ao envelhecimento, como: aposentadoria, doenças desta fase da vida, sendo que estes geram custos altos para o Estado e também para as famílias. (Garrido & Menezes, 2002)

Porém no Brasil isto é novidade e tem ocasionado a necessidade, urgente, de políticas nacionais para lidar com as consequências econômicas, sociais e de saúde do processo de envelhecimento da população.

Isso gera um impacto na sociedade, obrigando uma reestruturação desde as estruturas familiares, que tem que se adaptar às necessidades dos idosos, até muitas vezes, implantação de serviços do setor público e no setor privado também.

1.1.1 Curitiba e o idoso

Hoje aproximadamente 13% da população de Curitiba são de idosos e segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), até 2050 esse número deverá passar dos 30% da população.

Este novo perfil exige novas demandas sociais, que implica diretamente nas políticas de saúde, emprego e educação.

Curitiba novamente sai na frente e cria pela FAS (Fundação de Assistência Social), vários níveis de proteção e assistência ao idoso, o IPPUC (Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba), trabalha na melhora das condições de circulação dos idosos pela cidade, com serviços como: colocação de rampas, readequação de calçadas, transporte coletivo isento, sinalização com tempo especial para travessia de idosos em pontos de maior circulação, sistema acionado com o cartão de transporte, entre outros tantos.

Mas não apenas a prefeitura percebe uma melhor assistência para o idoso, particulares vem de várias maneiras criando opções de atividades para estes. Academias com atividades específicas, cursos de artesanato e principalmente criando creches e lar para idosos.

2 O NEGÓCIO

O tema escolhido para a elaboração deste trabalho trata sobre uma “Creche para Idosos”, um serviço inovador ainda, principalmente na cidade de Curitiba, porém de grande necessidade para atender uma população que envelheceu “de repente” e que muitas vezes acaba, o idoso, se tornando um estorvo ou vítima de violência doméstica.

Envelhecer em nossa sociedade não é uma tarefa fácil. As famílias atuais estão envolvidas em tarefas fora de casa e não dispõem de tempo integral para acompanhar parentes idosos, principalmente que exijam cuidados especiais.

Mediante este cenário, as atividades voltadas para o público da terceira idade estão sendo considerado um nicho de mercado com futuro promissor.

O nome fantasia será Cantinho dos Avós, que remete há um lugar aconchegante, onde a paz e o carinho reinam.

Sabendo-se que os bairros com maior concentração de idosos em Curitiba são: Mercês, Bom Retiro, Centro Cívico, Juvevê, Hugo Langue, Jardim Social, Alto da XV, Alto da Glória, Seminário e Batel, focou-se em imóveis próximos a esta região, para que fique fácil o acesso destes bairros até a Creche Cantinho dos Avós.

Estudando os possíveis imóveis disponíveis, com instalação adequada, decidiu-se pela locação uma casa comercial, na Rua Mendelssohn, 90 – Vista Alegre, Curitiba-PR. Imóvel com 313m², no valor de R\$ 5.000,00 mensais e mais taxa de IPTU de R\$ 310,00.

Imóvel contendo salas amplas, na maioria com portas de correr e bem largas, o que facilita a locomoção de cadeirantes, pessoas com dificuldade, bengalas, andadores. Espaço externo bastante amplo, com local para banho de sol e até piscina para hidroginástica nos dias de calor. Também dispõe de uma área de churrasqueira ampla, com fogão a lenha embutido, forno de pizza, onde poderão ser desenvolvidas atividades de culinária.

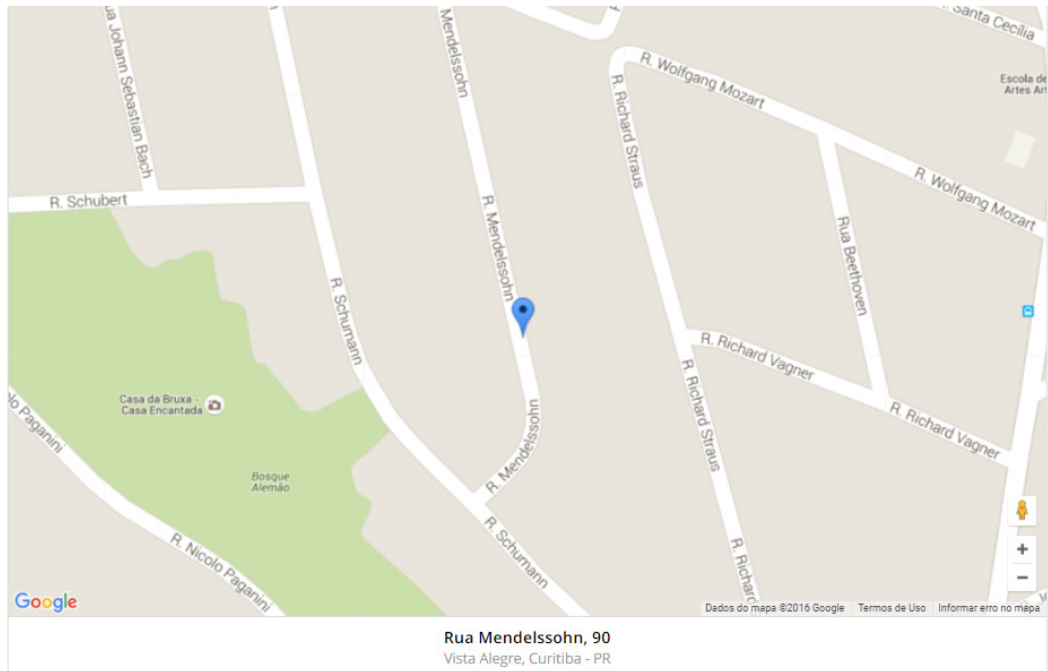


FIGURA 1 – MAPA DA LOCALIZAÇÃO
 FONTE: GOOGLE MAPS

2.1 A MARCA

A marca é a representação visual que concentra todos os valores da empresa e é através dela que a empresa torna-se conhecida no mercado, conhecida também como *trademarks*.

A marca não é uma coisa recente, já na antiguidade os comerciantes identificavam seus produtos através de sinetes, siglas e símbolos. Mais tarde ela passou a ser por pinturas em seu estabelecimento, uma vez que grande parte da população era analfabeta. Na idade média a marca começou a ser usada como controle de qualidade e de qualificação de produção. (PINHO, 1996)

Marca é algo que define um produto, sabendo-se que Produto, segundo Kotler & Keller (2012), “é qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para aquisição, consumo, uso ou atenção com o intuito de satisfazer a uma necessidade ou desejo”. Pode-se afirmar que a marca adiciona outras dimensões ao produto que o diferencia de outros para satisfazer as mesmas necessidades.

O registro de uma marca deve ser feito no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), órgão vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), através do site e-Marcas. Antes de fazer um pedido de

registro, é fundamental realizar uma busca para saber se a marca está disponível. Com a ferramenta de busca online, você pode verificar se já existe alguma marca que possa impedi-lo de registrar determinado nome de produto ou serviço. Para uma busca abrangente, marque a opção “Pesquisa por Radical” e digite o nome que gostaria de checar. (SCUDELER, 2012)

O registro de uma marca torna esta mais segura evitando que outros possam se utilizar indevidamente dela.

A Creche Cantinho dos Avós desenvolveu sua marca, visando transmitir a importância e o carinho que os idosos devem receber das famílias, transmitindo ao público o valor dado aos serviços prestados.



FIGURA 2 – LOGOMARCA DA EMPRESA
FONTE: ELABORADA PELO AUTOR (2016)

2.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Nos dias de hoje abrir uma empresa no Brasil é uma tarefa difícil, o primeiro grande entrave é a burocracia, a necessidade de apresentação de documentos, guias, registros em cartórios, etc. Percorrer repartições públicas em várias esferas, municipal, estadual e federal, que além de gastar tempo tem também valores a serem pagos em cada uma delas.

A legislação fiscal e tributária é muito complexa, devem ser pagos tributos municipais, estaduais e federais e caso não haja estes pagamentos, em dia, poderá levar o empreendimento à estagnação. Como por exemplo, o ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias) que cada estado brasileiro tem uma alíquota diferente.

A cidade de Curitiba tem um diferencial sobre os impostos, a Prefeitura tem uma preocupação e interesse em novos investimentos, bem como o Estado do Paraná que oferece um diferencial em alguns impostos.

Contando que hoje devido ao avanço da ciência e da medicina em geral, a tendência da expectativa de vida do brasileiro, bem como das pessoas do mundo todo, vem aumentando cada vez mais. Porém esse envelhecimento acabou pegando a sociedade despreparada. As famílias atuais estão envolvidas em várias tarefas, trabalhar fora, frequentar academia, muitos já optaram pela redução do número de filhos, que hoje em sua maioria o casal tem um filho apenas, então o que fazer com o idoso?

O envelhecimento é um fenômeno mundial e que ocorre com todas as pessoas, independente de raça, credo, nacionalidade, porém como citam Camarano e Pasinato (2002), “está ocorrendo em um contexto de grandes mudanças sociais, culturais, econômicas, institucionais, no sistema de valores e na configuração dos arranjos familiares”. Isso faz com que soluções urgentes, em curto prazo sejam tomadas, buscando atender esta demanda que impactam diretamente na vida dos idosos, para que estes possam viver dignamente e com qualidade de vida.

Outro fator importante, que acarretou grandes mudanças para as famílias brasileiras, foi à inserção das mulheres no mercado de trabalho, segundo o censo de 2010, 54% das mulheres cônjuges estão no mercado de trabalho. (IBGE, 2010)

Isso fez com que fossem desenvolvidos vários projetos, para crianças, criação de creches, escolas em período integral, contratação de babás, hoje além das crianças há preocupação com o idoso.

Os idosos dos dias de hoje, nasceram em uma época que os valores eram diferentes, os mais velhos eram vistos de uma maneira diferente, as famílias eram numerosas, viviam sob um mesmo teto, o provedor da casa era somente o homem.

Para manter um idoso em casa, são necessários vários cuidados, além de modificação em hábitos, estrutura física do imóvel, como exemplo temos:

- ✓ Colocação de barras de apoio no banheiro;
- ✓ Tirar chaves das portas;

- ✓ Manter uma dieta adequada ao idoso;
- ✓ Controlar horários de medicação.

Buscam-se programas, políticas públicas, projetos e serviços, que atendam da melhor forma possível à população idosa, lembrando que estes precisam de cuidados com multiprofissionais e assistência contínua.

Podemos observar esta falta de preparo pelo aumento da violência com o idoso, principalmente os que requerem cuidados especiais. Essa violência ocorre em casa por maus-tratos, agressões físicas e psicológicas exercidas por membros da família e também fora de casa, pela sociedade de um mofo geral, assaltos, agressões verbais, péssimos atendimentos.

Pensando nisso percebe-se que as atividades voltadas para o pública da terceira idade é um nicho de mercado promissor. Porém é um serviço, digamos novo e não se sabe a aceitação dele.

Assim, como o problema desta pesquisa: É viável a abertura de uma creche para idosos, na cidade de Curitiba? Um local onde o idoso passe o dia, com atividades e cuidados lúdicos para sua idade e necessidade e depois no final do dia retorne para seu lar.

2.3 JUSTIFICATIVA

Pensando em atender a estas necessidades e tornar o dia-a-dia dos idosos um momento agradável, onde ele desenvolva atividades específicas, com alimentação e outros cuidados que se façam necessário, que surgiu a ideia da criação de uma “Creche para Idosos”, com um ambiente tranquilo, onde além de aprender e desenvolver atividades, estes possam compartilhar seus conhecimentos, sua vivência.

O Cantinho dos Avós oferecerá uma opção inovadora para as famílias, pois seu familiar estará em um ambiente seguro, com alimentação adequada, em horários certos, além de medicação, atividades físicas, manuais, jogos, tudo isso acompanhados por profissionais devidamente capacitados e habilitados para isto.

Outra preocupação que o Cantinho dos avós teve, foi buscar uma localização de fácil acesso, dos bairros onde o número de idosos é maior. Outro fator foi o tipo do imóvel que atende prontamente ao nosso interesse, precisando apenas alguns pequenos ajustes e adaptações para maior segurança dos clientes.

O foco principal do Cantinho dos Avós é total satisfação dos clientes e seus familiares.

2.4 DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Diretrizes organizacionais é a linha de conduta definida para os caminhos, que levam até os objetivos da organização. São normas de procedimentos que determinam a meta a ser cumprida, ou seja, é o conjunto estruturado e interativo dos objetivos, estratégias e políticas da empresa. (OLIVEIRA, 2012)

Existem três importantes considerações que são usadas pela administração para estabelecer e documentar as diretrizes da organização são elas: a missão, a visão e os valores.

2.4.1 Missão

A missão de uma organização é a razão da existência dela, por que a sociedade necessita da existência dela. Segundo Chiavenato (1999), a missão funciona como um orientador para as atividades que a empresa desenvolverá.

Como afirma Peter Drucker:

Definir a missão de uma empresa é difícil, doloroso e arriscado, mas é só assim que se consegue estabelecer políticas, desenvolver estratégias, concentrar recursos e começar a trabalhar. É só assim que uma empresa pode ser administrada, visando um desempenho ótimo.

A missão deve responder o que a empresa ou a organização se propõe a fazer, e para quem (FISCHMANN e ALMEIDA, 2009).

A Creche Cantinho dos Avós tem como missão: Tornar o processo de envelhecimento um privilégio, com bem-estar, autonomia e acima de tudo autoestima.

2.4.2 Visão

A visão representa um cenário ou horizonte desejado pela empresa para atuação. É como se quer que a empresa seja vista, reconhecida no mercado (OLIVEIRA, 2012).

Ser reconhecida como referência na oferta de serviços para idosos, na cidade de Curitiba.

2.4.3 Valores

Podemos definir os valores como o “coração” da organização, eles determinam o desenvolvimento da empresa, baseado em termos concretos para os colaboradores, facilitam os gestores a encontrar mecanismos eficientes para determinar os objetivos da equipe. Devem sempre estar alinhados à visão e à missão da organização, assim geram comprometimento e facilitam o alcance dos objetivos da organização. Ou seja, são os princípios éticos que norteiam todas as ações da organização, tanto dos gestores como dos colaboradores. (TEIXEIRA, 2012)

Os valores da Creche Cantinho dos Avós serão:

- ✓ Trabalho em equipe, buscando sempre melhoria contínua;
- ✓ Integridade;
- ✓ Disciplina, seguir regras, horários, pensando na satisfação total dos clientes;
- ✓ Dignidade
- ✓ Ética e transparência não apenas nos serviços prestados, mas com todos os colaboradores também;
- ✓ Comprometimento e responsabilidade, buscando sempre atender sua missão;
- ✓ Segurança total, não apenas dos clientes, mas também de toda equipe;
- ✓ Responsabilidade Social e ambiental.

2.5 POSTURA ESTRATÉGICA

Conhecida também como “planejamento estratégico”, é definido como um processo gerencial que possibilita estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, com o intuito de obter um nível de otimização entre a empresa e o ambiente onde está inserida. Cria conhecimento das ameaças e oportunidades, pontos fortes e fracos para que a empresa consiga atingir sua missão. Através dele defini-se a direção a ser seguida para evitar riscos e aproveitar as oportunidades. (FISCHMANN e ALMEIDA, 2009)

Para Chiavenatto (2010):

O planejamento estratégico é um processo organizacional compreensivo de adaptação através da aprovação, tomada de decisão e avaliação. Procura responder a questões básicas, como: por que a organização existe, o que ela faz e como ela faz. O resultado do processo é um plano que serve para guiar a ação organizacional por um prazo de três a cinco anos.

Maximiano (2005) afirma que: “planejar é tomar no presente, decisões que afetam o futuro”. Portanto planejamento significa estabelece providências para alcançar objetivos estabelecidos, de modo rápido, eficiente. Ele afeta diretamente todas as funções da organização.

A Creche Cantinho dos Avós focada na sua missão e valores buscará sempre oferecer atendimento de qualidade focado primeiro em seus clientes, que requerem, muitas vezes, um atendimento diferenciado, depois em sua equipe, oferecendo um ambiente agradável e reconhecimento desta.

A divulgação dos serviços oferecidos será através da mídia, rádio, televisão aberta, *outdoors*, na região onde estará localizada em nas com maior índice de pessoas idosas, em hospitais e clínicas especializadas em geriatria.

Segundo Kotler & Keller (2012) o ambiente externo pode trazer oportunidades e ameaças. As oportunidades acontecem quando a empresa consegue atender as necessidades dos clientes e as ameaças são fatores externos que possam a diminuir as vendas.

O ambiente externo é composto por:

✓ Oportunidades: são situações que se aproveitadas adequadamente podem gerara crescimento, lucro e fortalecimento da organização.

✓ Ameaças: situações que se não atenuadas pela organização, podem trazer situações negativas, muitas vezes atingindo diretamente a sobrevivência da organização no mercado.

Kotler & Keller (2012) enfatizam ainda que a avaliação e o monitoramento do ambiente interno devem acontecer pelas forças e fraquezas citadas abaixo:

✓ As forças são os recursos ou aptidões que fazem com que a empresa suplante os concorrentes. Identifica-se por vantagens na concorrência, capacidade de inovar, sistema de distribuição, habilidade de *Marketing*, reconhecimento da marca.

✓ As fraquezas também devem ser reconhecidas. Mensura-se através de: instalações obsoletas, falta de profundidade na administração, baixa identidade da marca, imagem de *Marketing* fraca, pouca capacidade de pesquisa e desenvolvimento.

Focada sempre nas oportunidades e ameaças, nas forças e fraquezas do mercado em que atua, estará em busca de qualidade e inovação nos serviços, para ser reconhecida por seus clientes e pelo mercado em que atua a Creche Cantinho dos Avós, trabalhará focada na estrutura estratégica, conforme mostra figura abaixo, baseada no processo de planejamento estratégico de Kotler (2000).



FIGURA 3 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
 FONTE: KOTLER & KELLER (2012)

2.6 OBJETIVOS

Objetivo é o ponto que a organização pretende atingir. Para que isso é necessário estabelecerem-se regras, metas e datas.

Para que essas metas sejam alcançadas devem ser realistas, estabelecidas através da real situação da empresa, devem ter coerência, viáveis, mensuráveis, concisos (OLIVEIRA, 2010).

Nosso objetivo será oferecer assistência integral aos idosos, de acordo com seu grau de dependência, oferecendo, além disto, outros serviços específicos como: fisioterapia, higienização, fisioterapia, terapia ocupacional, atendimento de enfermagem, buscando sempre o bem estar e satisfação destes.

2.6.1 Objetivo Geral

Sendo assim, o objetivo geral deste trabalho é verificar a viabilidade econômica e mercadológica para a implantação de uma creche para idosos na cidade de Curitiba, que ao contrário dos asilos, oferecerá atendimento durante o dia, retornando ao final deste o idoso para o convívio familiar.

2.6.2 Objetivo específico

Os objetivos específicos são os necessários para o alcance do objetivo geral. São estes:

- Determinar o negócio a ser implantado;
- Ter como foco os valores, a visão e missão determinadas para a organização;
- Desenvolver um planejamento administrativo e financeiro do negócio, bem como se será viável ou não sua criação.

3. A EMPRESA

Segundo Crepaldi (1998) empresa é uma associação de pessoas que exploram um determinado negócio de bens ou serviços visando a obtenção de lucros.

Neste capítulo serão abordados todos os aspectos legais necessários para a constituição da empresa.

Para se abrir uma empresa serão necessários seguir alguns passos:

1º Definir a atividade econômica da empresa, em que ramo de negócios estará inserido;

2º Localização da organização, sendo feita consulta na Secretaria Municipal de Urbanismo e junto ao Corpo de Bombeiros, para verificar a possibilidade da prática da atividade escolhida neste local;

3º Locação do espaço;

4º Razão Social da empresa;

5º Nome fantasia, nome pelo qual a empresa será conhecida;

6º Valor do Capital Social da empresa;

7º Estabelecer o tipo de empresa;

8º Contratação de um contador para então dar continuidade efetuando o contato social, registro junto à Junta Comercial, Receita Federal, Prefeitura Municipal e outros órgãos que se façam necessários.

3.1 RAZÃO SOCIAL

Razão social é o nome sob o qual uma pessoa jurídica se individualiza e exerce suas atividades. É o atributo legal que consta na escritura ou no documento de constituição para identificar uma pessoa jurídica e demonstrar a sua constituição legal.

Atualmente, o tipo societário mais comum em território brasileiro é a Sociedade Limitada, sendo seu elemento fundamental o contrato social. (PINA, 2011)

A Lei nº 12.441/2011, publicada em 12 de julho, que entrou em vigor no dia 09 de janeiro de 2012, criou a EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada), espécie de pessoa jurídica formada por apenas uma pessoa.

Três artigos do Código Civil foram modificados ou criados pela Lei nº 12.441: a) o art. 44 teve adicionado um inciso VI, com a inclusão da empresa individual de responsabilidade limitada como espécie do gênero das pessoas jurídicas de direito privado; b) acrescentou-se o art. 980-A, que regulamenta a EIRELI; c) e foi alterado o parágrafo único do art. 1.033, para estabelecer exceção à dissolução da sociedade em virtude da falta da pluralidade de sócios, quando o sócio remanescente transformar a sociedade para empresário individual ou empresa individual de responsabilidade limitada.

O art. 980-A do Código Civil dispõe que “a empresa individual de responsabilidade limitada será constituída por uma única pessoa titular da totalidade do capital social, devidamente integralizado, que não será inferior a 100 (cem) vezes o maior salário-mínimo vigente no País”.

A razão social da Creche para Idosos Cantinho dos Avós será: Sabater Creche para Idosos Ltda. Conforme prevê o art. 17, XII, da Lei Complementar nº 123/2006, é excluída do Simples Nacional a empresa que realizar cessão ou locação de mão-de-obra. Por essa razão, o § 5º do art. 980-A do Código Civil permite que sejam cedidos à EIRELI determinados direitos vinculados à atividade profissional de seu titular, o que não abrange o inverso, ou seja, a prestação de serviços pelo sócio como pessoa natural com a posterior cessão dos direitos para a empresa individual. O inciso XI do art. 17 da LC nº 123/2006 igualmente afasta desse regime tributário diferenciado a empresa que tenha como objeto a prestação de serviços decorrentes do exercício de atividade intelectual, de natureza técnica, científica, desportiva, artística ou cultural (com profissão regulamentada ou não), bem como a que preste serviço de instrutor, de corretor, de despachante ou de qualquer tipo de intermediação de negócios. Portanto, nessas situações (e nas demais hipóteses legais), mesmo que observe o requisito da receita bruta a empresa individual não terá direito a essa sistemática diferenciada.

Além do enquadramento no Simples, a EIRELI pode optar por outros dois regimes tributários: lucro real, previsto no art. 246 e seguinte do Regulamento do Imposto de Renda (RIR – Decreto nº 3.000/99), ou o lucro presumido, de acordo com as regras do art. 516 e seguintes do RIR.

3.2 PORTE DA EMPRESA, OBRIGAÇÕES FISCAIS E EXIGÊNCIAS LEGAIS

A empresa será registrada no sistema do Simples Nacional, que é um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicáveis às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte. (PORTAL DO EMPREENDEDOR, 2016)

Consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte a sociedade empresária, a sociedade simples e o empresário a que se refere o art. 966 do Código Civil, devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que: (PORTAL DO EMPREENDEDOR, 2016)

I - no caso das microempresas, o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00;

II - no caso das empresas de pequeno porte, o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00.

O Simples Nacional implica o recolhimento mensal, mediante documento único de arrecadação, do IRPJ, IPI, CSLL, COFINS, PIS, INSS, ICMS e ISS. Entretanto, em alguns desses tributos há exceções, pois o recolhimento será realizado de forma distinta, conforme a atividade.

Dentre outras, as vantagens do Simples Nacional para os contribuintes dele optantes podem ser resumidas como segue: (ADMINISTRADORES, 2016)

- ✓ - Possibilidades de menor tributação
- ✓ - Maior facilidade no atendimento da legislação tributária, previdenciária e trabalhista.
- ✓ - Pagamento de tributos, mediante uma única guia.
- ✓ - Possibilidade de tributar as receitas à medida do recebimento das vendas ("regime de caixa")

- ✓ Favorecimento, diferenciado e simplificado nas contratações públicas de bens, serviços e obras, no âmbito da administração pública federal.
- ✓ Possibilidade de formar SPE - Sociedade de Propósito Específico e participar de Consórcios Simples, para compras e vendas de produtos e serviços.
- ✓ Regras especiais para protesto de títulos, com redução de taxas e possibilidade de pagamento com cheque.
- ✓ As que se encontrem sem movimento há mais de três anos poderão dar baixa nos registros dos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, independentemente do pagamento de débitos tributários, taxas ou multas devidas pelo atraso na entrega das respectivas declarações nesses períodos.
- ✓ Estão dispensadas da entrega da apresentação da DCTF - Declaração de Débitos e Créditos de Tributos Federais e de outros demonstrativos e declarações específicas, relativamente aos períodos abrangidos por esse sistema.

3.3 REGISTRO DE MARCAS, PATENTES OU PROPRIEDADE PARTICULAR

As primeiras patentes de que se tem notícia datam de 1.421 em Florença na Itália com Felippo Brunelleschi e seu dispositivo para transportar mármore e em 1.449 na Inglaterra com John de Utynam ganhando o monopólio de 20 anos sobre um processo de produção de vitrais, a primeira lei de patentes do mundo é então promulgada em 1474 em Veneza, já com a visão de proteger com exclusividade o invento e o inventor, concedendo licença para a exploração, reconhecendo os direitos autorais e sugerindo regras para a aplicação no âmbito industrial (SHANNON, 2016).

Os registros eram pouco procurados, ou demoravam a ser aprovados, após o de 1449, outra patente foi concedida em abril de 1552. Após esta data, a Inglaterra promulgou um estatuto que dava direitos exclusivos aos inventores, logo em seguida os Estados Unidos também criou a primeira lei de patentes. (SHANNON, 2016)

Já no Brasil, a história das marcas e patentes se inicia com a vinda da família real portuguesa. Em 1809, o Príncipe Regente baixou alvará que, entre outras

medidas, reconheceu o direito do inventor ao privilégio da exclusividade, por 14 anos, sobre as invenções levadas a registro na Real Junta do Comércio. Em 1830 foi editada uma lei sobre invenções, atendendo à previsão do artigo 179, n. 26 da Constituição de 1824. Em 1875 surgiu a primeira lei brasileira sobre marcas. Em 1882, editou-se nova lei sobre patentes, e em 1887 e 1904, outras sobre marcas. Em 1923 foi criada a Diretoria Geral de Propriedade Industrial. Porém ao alvorecer do novo século, o XXI, o direito industrial ganha destaque com o intenso debate acerca das patentes e, com efeito, dos direitos do titular daquele direito. (ABAPI, 2016).

Marca é algo que define um produto, sabendo-se que Produto, segundo Kotler & Keller (2012), “é qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para aquisição, consumo, uso ou atenção com o intuito de satisfazer a uma necessidade ou desejo”. Pode-se afirmar que a marca adiciona outras dimensões ao produto que o diferencia de outros para satisfazer as mesmas necessidades.

Patente nada mais é que um título de propriedade, que confere ao seu titular o direito de impedir que outras pessoas explorem sua invenção, em um determinado território, por um período limitado de tempo. Conforme a Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996. O objetivo principal da patente é proteger o novo produto de pessoas que possam colocá-lo no mercado a preços mais baixos do que o aquele que realmente vale. O preço mais baixo é possível porque o plágio é muito mais barato de ser feito, já que não tem custo nenhum com pesquisa e desenvolvimento. (SCUDELER, 2012)

O registro de uma marca no Brasil não confere proteção em outros países. Portanto, caso a marca não seja registrada no Exterior, seu titular não terá direito ao uso exclusivo em outros países. Conseqüentemente, outras pessoas estabelecidas no exterior poderão obter registro para a mesma marca ou marcas idênticas, e pode ocorrer que já tenham tomado conhecimento da marca legítima e estejam tentando obter lucros indevidos à custa do titular que não a registrou em outros países. Nesse caso, o titular da marca enfrentará problemas até mesmo se tentar registrá-la naquele país, pois outra pessoa poderá ter obtido, anteriormente, proteção para a marca com seu registro. (SCUDELER, 2012)

O registro de uma marca deve ser feito no Instituto Nacional da Propriedade

Industrial (INPI), órgão vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), através do site e-Marcas. Antes de fazer um pedido de registro, é fundamental realizar uma busca para saber se a marca está disponível. Com a ferramenta de busca online, você pode verificar se já existe alguma marca que possa impedi-lo de registrar determinado nome de produto ou serviço. Para uma busca abrangente, marque a opção “Pesquisa por Radical” e digite o nome que gostaria de checar. (SCUDELER, 2012)

A busca o direcionará para uma página de resultados, com a lista de todos os produtos ou serviços que contêm o mesmo radical da palavra que você digitou.

Para interpretá-la, é importante saber que a coluna Prioridade indica a data em que a marca foi apresentada ao INPI. Em Situação, poderão ser encontrados os termos Extinto, revelando que aquela marca não prorrogou o registro, cuja durabilidade é de 10 anos; Arquivado, quando o registro não foi realizado devido a irregularidades no processo; e ainda Registro, demonstrando que aquele nome já foi registrado. (INPI, 2016)

3.4 RAMO DE ATUAÇÃO E ATIVIDADE A SEREM DESENVOLVIDAS

Ramo de atuação é o que define qual ramo de atividade a empresa está inserida.

A Creche Cantinho dos Avós será uma creche para idosos, local onde a família deixará o idoso, durante o dia, para poder fazer suas atividades corriqueiras e ter a certeza que estes estarão bem cuidados.

O Código CNAE (Classificação Nacional de Atividade Econômica) é o 8711-5/02-00 – Instituições de longa permanência para idosos. (RECEITA FEDERAL, 2016)

3.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Segundo Vasconcellos, 1989, a estrutura de uma organização pode ser definida como o resultado de um processo através do qual a autoridade é distribuída, as atividades, desde os níveis mais baixos até a “alta administração”,

são especificadas e um sistema de comunicação é delineado permitindo que as pessoas realizem as atividades e exerçam a autoridade que lhes compete para atingir os objetivos organizacionais.

Já Oliveira, 2006 define como:

“Estrutura organizacional é o instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, incluindo o estabelecimento dos níveis de alçada e dos processos decisórios, visando ao alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos das empresas”.
(OLIVEIRA, 2006)

Assim, pode-se afirmar que uma boa estrutura organizacional assegura:

- Identifica as tarefas a serem executadas;
- Organiza funções e responsabilidades;
- Evita problemas de coordenação;
- Como estão interligados os departamentos internos;
- Define e limita processos de trabalho.

A Creche Cantinhos dos Avós terá sua estrutura montada conforme organograma abaixo, onde a direção ficará a cargo da proprietária Marlene Sabater:

3.5.1 ORGANOGRAMA CRECHE CANTINHO DOS AVÓS



3.6 ESTRUTURA FÍSICA

A estrutura física de um lugar que atende idosos tem que seguir algumas normas, para facilitar a locomoção destes, evitando acidentes.

Atenderá as normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas, bem como as Regulamento Técnico que define normas de funcionamento para as Instituições de Longa Permanência para Idosos da ANVISA, conforme especificações abaixo:

- ♣ Acesso externo com no mínimo duas portas, sendo uma exclusivamente de serviço;
- ♣ Pisos internos e externos, inclusive rampas, de fácil limpeza, conservação, uniformes, com antiderrapantes;
- ♣ Rampas e escadas conforme NBR 9050/ABNT, com corrimão e sinalização;
- ♣ Escadas e rampas com no mínimo 1,20m de largura;
- ♣ Portas de vão livre, no imóvel locado, a maioria é de correr;
- ♣ Refeitório com área mínima de 1m² por usuário;
- ♣ Banheiros amplos, todos de fácil acesso e com no mínimo 3,60m²;
- ♣ Área externa para convivência e desenvolvimento de atividades ao ar livre deve ter um solarium com bancos, vegetação.

Abaixo temos algumas imagens do imóvel, demonstrando que este atende as necessidades para a implantação da creche.



FIGURA 4 – VISTA FRONTAL DO IMÓVEL
FONTE: <http://www.vivareal.com.br>



FIGURA 5 – VISTA INTERNA – REFEITÓRIO/COZINHA
FONTE: <http://www.vivareal.com.br>



FIGURA 6 – VISTA INTERNA
FONTE: <http://www.vivareal.com.br>



FIGURA 7 – VISTA EXTERNA
FONTE: <http://www.vivareal.com.br>

4. MERCADO

A análise do mercado permite se conhecer de perto o ambiente onde o produto/serviço se encontra. (SEBRAE, 2016)

O mercado está composto pelo ambiente onde a empresa e produto se localiza, pela concorrência e pelo perfil do consumidor. Portanto é necessário:

- ✓ Conhecer o perfil do cliente (estilo de vida, características comportamentais, hábitos de consumo, escolaridade, renda, etc.);
- ✓ Conhecer e perceber a estratégia dos concorrentes, observar seus pontos fortes e fracos;
- ✓ Analisar os fornecedores, sistema de vendas e distribuição, política de preços e cobrança, e principalmente a qualidade dos produtos e serviços.

Através da pesquisa de mercado detectamos novas tendências, avaliamos a quantidade ou volume que o mercado absorve e os preços praticados. (SEBRAE, 2016)

Segundo Graham *et al* (2011, p72), as principais formas com as quais as organizações analisam seus clientes são por meio de pesquisa de mercado (para coletar dados relevantes sobre os clientes) e da modelagem do mercado (para dar sentido a esses dados).

4.1 ANÁLISE DE MERCADO

Devido à crise interna que o país está vivendo, as expectativas de crescimento estão em baixa, tanto o FMI (Fundo Monetário Internacional), como o Bird (Banco Mundial), baixaram as expectativas de crescimento para nossa economia para os próximos anos. O crescimento do PIB (Produto Interno Bruto) ficará em 1,6% para 2017, segundo estas instituições. (G1 Economia, 2016)

Porém a Creche Cantinho dos Avós, por oferecer um serviço novo na cidade, acredita que isto não afetará diretamente sua entrada no mercado. Conforme demonstra a pesquisa de mercado feita através de questionário (em anexo), aplicado

diretamente nas ruas dos bairros próximos ao local escolhido para a implementação do projeto.

O número de entrevistados foi determinado pelo cálculo amostral, considerando a população dos bairros com maior índice de idosos de Curitiba, e com renda familiar de 15 salários mínimos e acima. Ficando os seguintes bairros: Alto da Glória, Batel, Hugo Lange, Jardim Social e Seminário, porém a pesquisa abrangeu também alguns bairros próximos a este e também o bairro onde ficará localizado o imóvel. Sendo assim a pesquisa abrangeu também os bairros: Mercês, Bom Retiro, Juvevê e Alto da XV.

Hoje a população de Curitiba é de 1.751.907 (IBGE, 2010), abrangendo os bairros acima citados, o universo da pesquisa ficou em: 15.271 habitantes.

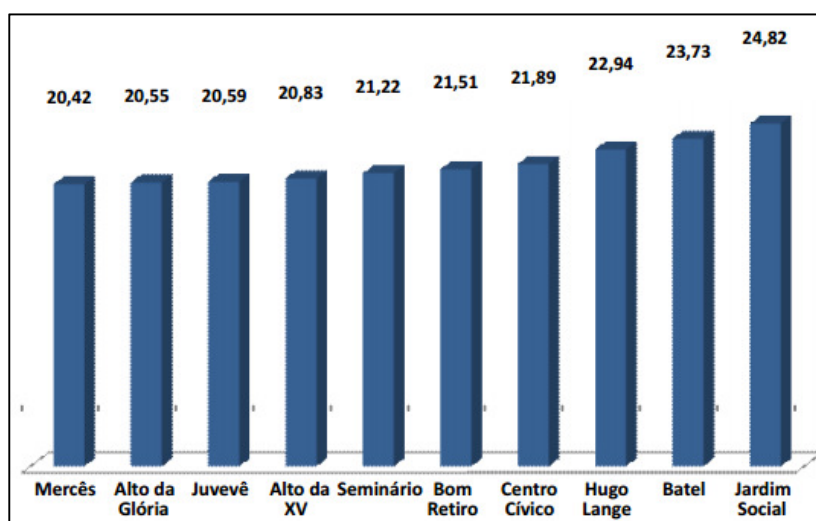


GRÁFICO 01 – BAIRROS COM MAIS POPULAÇÃO IDOSA DE CURITIBA
FONTE: IPPUC

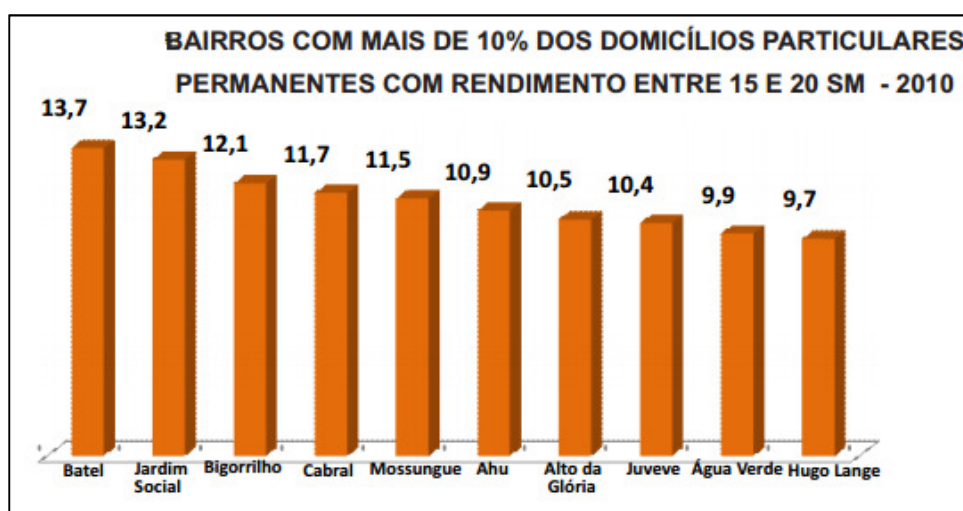


GRÁFICO 02 – BAIRROS COM SALÁRIOS ENTRE 15 E 20 SAL. MÍNIMOS
FONTE: IPPUC

**BAIRROS COM MAIS DE 10% DOS DOMICÍLIOS PARTICULARES
PERMANENTES COM RENDIMENTO ACIMA DE 20 SM - 2010**

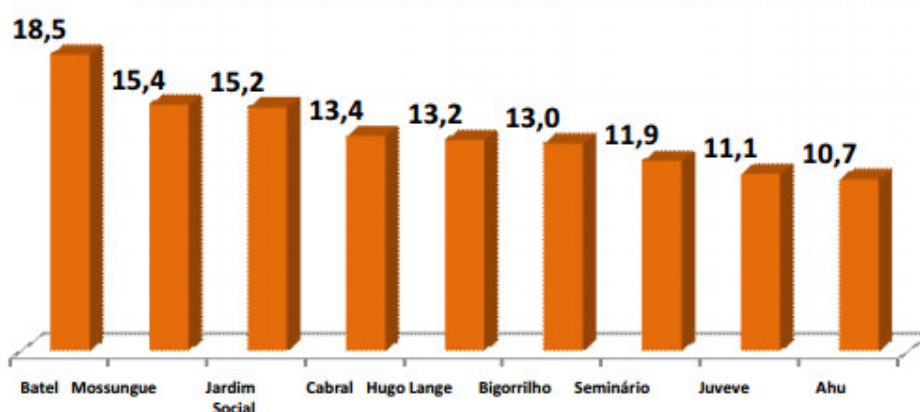


GRÁFICO 03 – BAIRROS COM SALÁRIOS ACIMA DE 20 SAL. MÍNIMOS
FONTE: IPPUC

Foi calculada uma amostra aleatória simples, com grau de confiança de 90% e margem de erro de 10%, conforme fórmula aplicada abaixo:

Número da população pesquisada 15.271

Erro amostral 10%

$$N_o = \frac{1}{(E_o)^2}$$

$$N = \frac{N \times N_o}{N + N_o}$$

Onde:

N_o = aproximação do tamanho da amostra

E_o = Erro amostral tolerável

n = Tamanho da amostra

N = Tamanho da população

Através da primeira fórmula mencionada, foi calculada a aproximação do tamanho da amostra:

$$N_o = \frac{1}{(0,10)^2}$$

$$N_o = 100$$

Após a primeira aproximação em 400 questionários, como segundo passo, foi realizado o ajuste do tamanho da amostra inicial à população escolhida como público alvo, conforme cálculos abaixo:

$$n = \frac{15.271 \times 100}{15.271 + 100}$$

$$n = 99,349$$

$$n \cong 100$$

Então, com base nessa fórmula estatística, devem ser aplicados 100 questionários.

4.1.1 Tabulação e análise dos resultados mais abrangentes da pesquisa



GRÁFICO 04 – PORCENTAGEM DE IDOSOS CONFORME DADOS QUESTIONÁRIO
FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

No gráfico acima, fica bem claro que muitas famílias tem pessoas idosas, conforme foi mencionado acima, devido ao aumento da expectativa de vida não somente no Brasil, mas no mundo em geral.

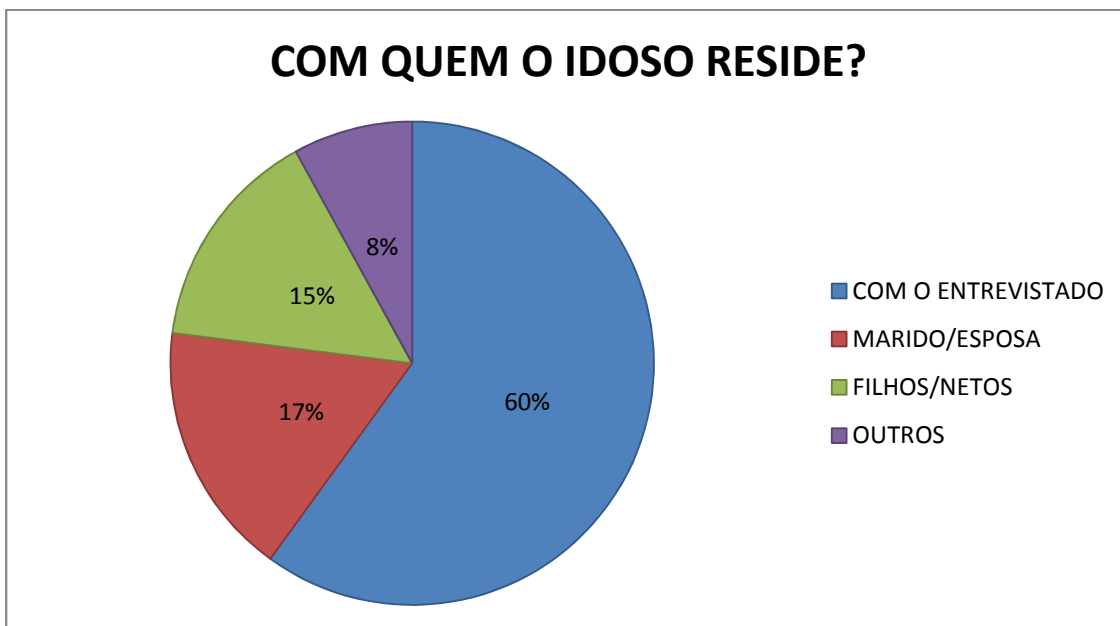


GRÁFICO 05 – COM QUEM O IDOSO RESIDE?
FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

No gráfico acima se percebe que o número de idosos que mora com suas famílias é bem grande, o que é bom para a implantação do negócio que estamos viabilizando, ou seja, a Creche para idosos.

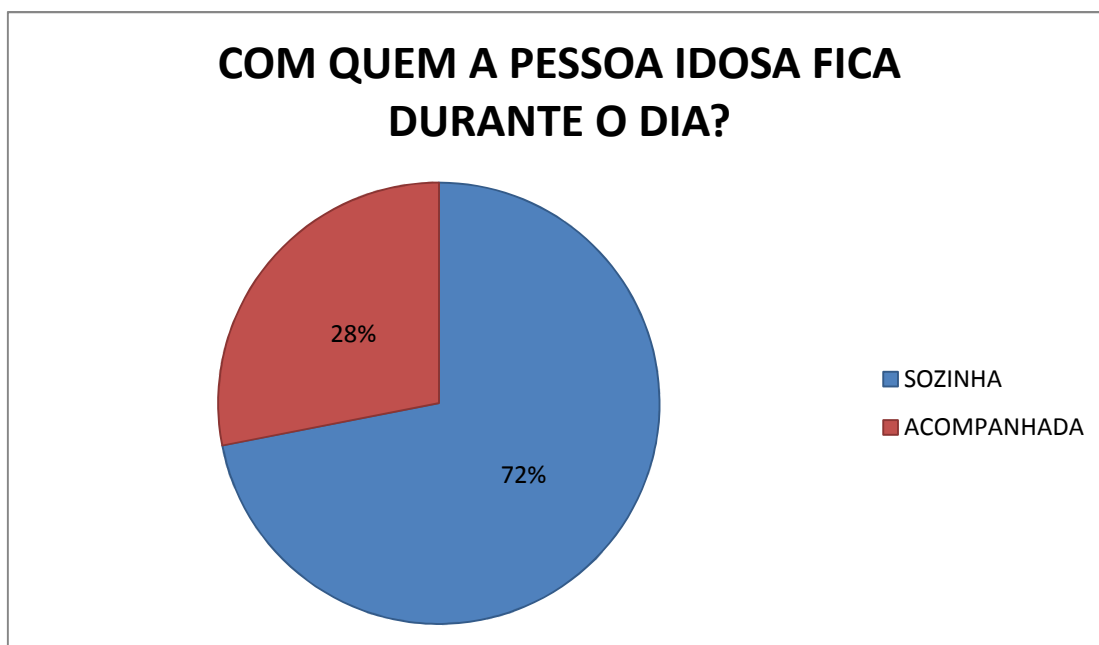


GRÁFICO 06 – COM QUEM A PESSOA IDOSA FICA DURANTE O DIA?
FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

O gráfico 08 demonstra que a maioria dos idosos ficam sozinhos em casa, mas um ponto viável para a abertura da creche.

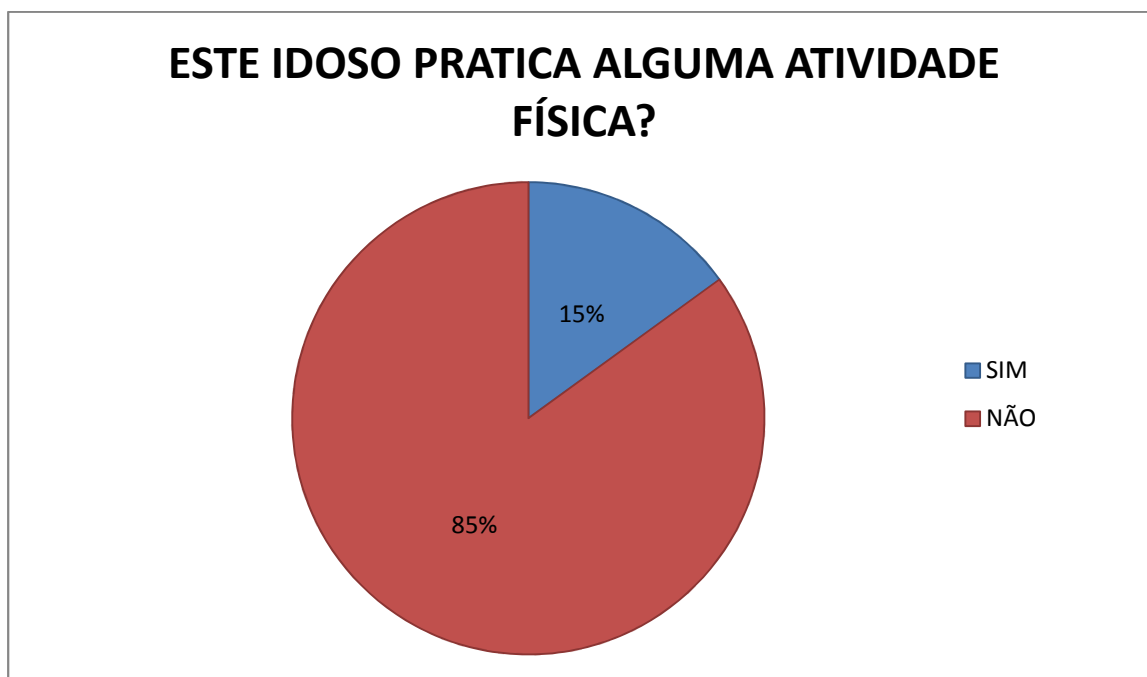


GRÁFICO 07 – ESTE IDOSO PRATICA ALGUMA ATIVIDADE FÍSICA?
FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

No gráfico acima, percebe-se que a maioria dos idosos não pratica atividade física, um ponto preocupante, pois tende a causar problemas de circulação e locomoção num futuro próximo.

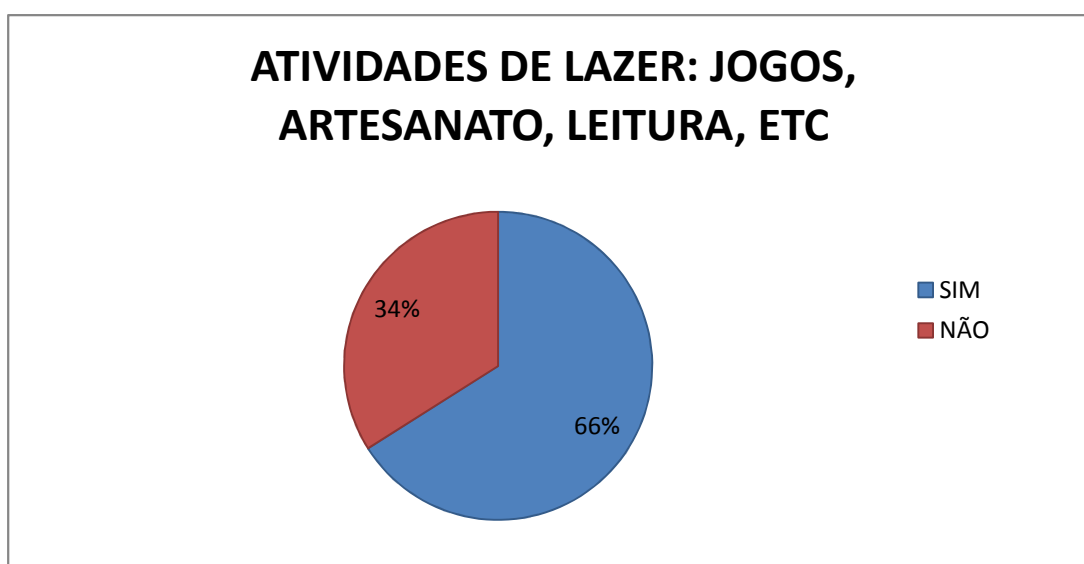


GRÁFICO 08 – ATIVIDADES DE LAZER
FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

No gráfico 08, fica claro o interesse por lazer que o idoso procura.

ESTE IDOSO CONCORDARIA EM PERMANECER DURANTE O DIA, EM UM AMBIENTE ONDE ALÉM DE CONVIVER COM OUTRAS PESSOAS, TERIA TAMBÉM 5 REFEIÇÕES POR DIA, ATENDIMENTO ESPECIALIZADO E JOGOS,...

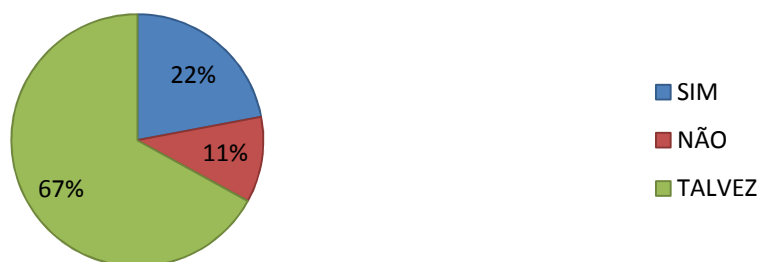


GRÁFICO 09 – INTERESSE DO IDOSO EM PERMANECER NA CRECHE
 FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

Os gráficos demonstram que a ideia da creche para idosos é viável, que as pessoas que participaram da pesquisa acham que os idosos não relutariam muito com a ideia, bem como os familiares também não. Uma vez que a creche seria para o período integral, ou até mesmo para meio período, retornando o idoso para o convívio de sua família.

TERIA INTERESSE EM DEIXAR SEU FAMILIAR EM UMA CRECHE PARA IDOSOS?

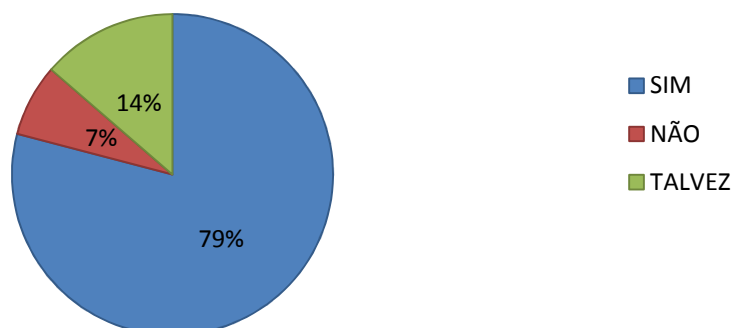


GRÁFICO 10 – TERIA INTERESSE EM DEIXAR SEU FAMILIAR EM UMA CRECHE PARA IDOSOS?
 FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

QUAL SERIA O VALOR QUE ACREDITA SER VIÁVEL PARA UMA CRECHE DE IDOSOS? LEMBRANDO QUE UMA INFANTIL O CUSTO VARIA DE R\$ 1.000,00 A R\$1.500,00.

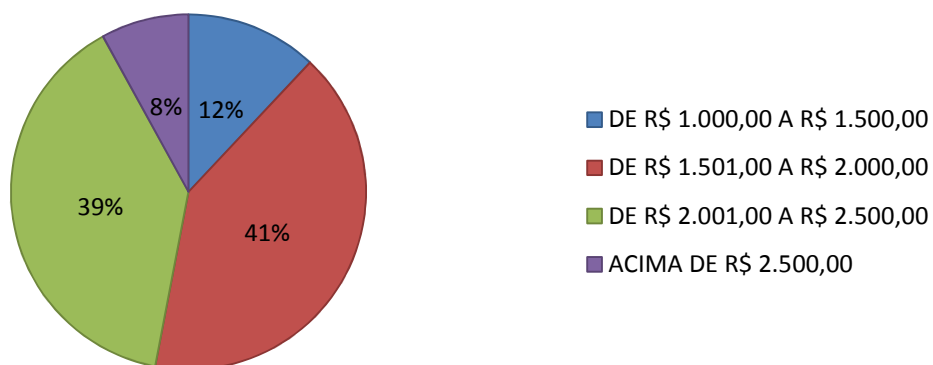


GRÁFICO 11 – VALOR DISPOSTO A PAGAR PELA CRECHE
 FONTE: ELABORADO PELA AUTORA DO PROJETO

No gráfico 11, o preço a pagar, deve ser bastante viável com o que será proposto mais adiante.

4.2 ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA

Segundo Ferreira *et al* (2010), todas as empresas estão sujeitas à concorrência, seja esta nacional ou internacional (salvo raras exceções protecionistas) devendo, por isso estar preparadas para o confronto. Para tal, é importante conhecer os concorrentes, o seu mercado, quem o integra, o lugar que ocupam no mercado, os seus pontos fortes e fracos, as necessidades que satisfazem quem são seus clientes, de que técnicas de publicidade e de venda se valem as condições de venda que praticam.

Para conhecer e identificar os principais tipos de concorrência, ou seja, a direta e a indireta, é necessário entender as particularidades existentes em cada uma delas.

✓ Concorrência direta: esse tipo de concorrência existe quando um negócio oferece produtos iguais, com o objetivo de alcançar o mesmo nicho de mercado do mesmo ramo.

✓ Concorrência indireta: essa atividade pode ser identificada com base em empreendimentos que oferecem produtos semelhantes à outra empresa.

O objetivo dos concorrentes, portanto, é conquistar o mesmo perfil de consumidor. (SEBRAE, 2016)

A Creche Cantinho dos Avós não tem concorrência direta, pois em Curitiba ainda não existe uma creche para idosos, somente casa de repouso, conhecidos como asilo, onde eles são retirados dos seus lares e permanecem neste local, que passa a ser seu novo lar.

4.3 ANÁLISE SWOT

Ferramenta importante utilizada para avaliar a situação que a empresa se encontra e como planejar estratégias através dos resultados obtidos.

Como afirmam Kotler & Keller (2012) o ambiente externo pode trazer oportunidades e ameaças. As oportunidades acontecem quando a empresa consegue atender as necessidades dos clientes e as ameaças são fatores externos que possam a diminuir as vendas. E o ambiente interno é mais fácil de controlar, pode ser avaliado constantemente, muitas vezes por simples questionário.

Ou seja, a *Swot* analisa as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Também conhecida como FOFA, em português:

S – *Strength* – **Forças** – são as características da organização, tangíveis ou não, que podem ser potencializadas para otimizar seu desempenho.

W – *Weaknesses* – **Fraquezas** – são as características da organização, tangíveis ou não, que devem ser minimizadas para evitar influência negativa sobre o desempenho.

O – *Oppotunities* – **Oportunidades** – são situações externas, atuais ou futuras que, se adequadamente aproveitadas pela organização, podem influenciá-la positivamente.

T – *Threats* – **Ameaças** – são situações externas, atuais ou futuras que, se não eliminadas, minimizadas ou evitadas podem afetar, negativamente a organização.

4.3.1 Análise do ambiente interno

Chamado também de Cenário Micro Ambiental, é considerado o ambiente interna da organização, ou seja, desempenho financeiro, empregados, produtos e

serviços, estrutura organizacional, concorrentes, clientes, é correto afirmar que aqui se determina os pontos fortes e os pontos fracos. Como afirma Oliveira (2012):

A análise interna tem por finalidade colocar em evidências as deficiências e qualidade da empresa que está sendo analisada, ou seja, os pontos fortes e fracos da empresa devem ser determinados diante da atual oposição de seus produtos ou serviços versus segmentos de mercados.

Divide-se em:

- ✓ Pontos Fortes: qualquer recurso usado para melhorar a participação no mercado.
- ✓ Pontos Fracos: desvantagem operacional no ambiente organizacional.

4.3.2 Análise do ambiente externo

Chamado também de Cenário Macro Ambiental, está relacionado com questões que envolvem condições demográficas, econômicas, tecnológicas, políticas, etc. Por este motivo, as organizações tem que estar atenta a estas mudanças, para aproveitar melhor as oportunidades e fazer com que as consequências destas ameaças tenham menos influência sobre elas. Lembrando que o cenário macro ambiental é muito dinâmico, sempre sofre alterações. Por este motivo ele é tão importante (OLIVEIRA, 2012).

O ambiente externo é composto por:

- ✓ Oportunidades: são situações que se aproveitadas adequadamente podem gerara crescimento, lucro e fortalecimento da organização.
- ✓ Ameaças: situações que se não atenuadas pela organização, podem trazer situações negativas, muitas vezes atingindo diretamente a sobrevivência da organização no mercado.

4.3.3 Análise SWOT da Creche Cantinho dos Avós

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crescimento da população de idosos em Curitiba; ➤ Serviço inédito na cidade; ➤ Localização. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intimidação dos clientes por ser um serviço inovador; ➤ Não aceitação pelos idosos; ➤ Preço.
FORÇAS	FRAQUEZA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser única na cidade com este serviço; ➤ Dispor de vários profissionais à disposição dos idosos; ➤ Oferecer lazer e convivência com pessoas da mesma idade; ➤ Opção de horário integral ou meio período; ➤ Aceitar todo tipo de cartão de crédito e débito 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pouco conhecida na região; ➤ Serviço inédito.

TABELA 01 – ANÁLISE SWOT

FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

5. ESTRATÉGIA DE MARKETING

As estratégias de marketing baseiam-se nos estudos detalhados das variáveis controláveis, ou relativamente controláveis, e das variáveis incontroláveis. As variáveis controláveis são aquelas que podem ser redimensionadas ou modificadas conforme as necessidades e as exigências do mercado: Políticas de Produto ou Serviços, Políticas de Preço, Políticas de Distribuição e Políticas de Comunicação. As variáveis incontroláveis se dividem em forças macro ambientais e micro ambientais e não podem ser gerenciadas por nenhuma empresa, pois são forças externas que influenciam as ações de marketing de todos os competidores do mercado (KOTLER & KELLER, 2012).

A estratégia de marketing se divide em estratégia de precificação, de vendas e distribuição, comunicação e localização, que serão apresentados a seguir.

- **Estratégia de Precificação** - Um dos métodos das organizações elaborarem o preço dos produtos é pelo custo, onde se constitui uma margem de lucro sobre os custos totais, sempre relacionando os preços aos custos ($\text{Preço} = \text{Custo Total} + \text{Margem de lucro}$). Deve citar a relação entre oferta e demanda e o preço da concorrência. Os preços dos concorrentes devem ser considerados em análise como fatores internos e externos para encontrar um equilíbrio entre os extremos. O preço deve ser baseado no custo, na concorrência e/ou no valor percebido. (KOTLER & KELLER, 2012)

A fixação de preços baseada na concorrência tem como base o valor de um produto que os concorrentes cobram por produtos semelhantes, as empresas prestam mais atenção no preço alheio do que o seu próprio, com isso verá se tem capacidade de cobrir o valor que está sendo praticado. Esse tipo de prática tem uma relação importante com o tipo de produto e o mercado, pois quanto maior for à concorrência mais severa se torna a disputa pela margem de lucro (OLIVEIRA, 2012).

A Creche de Idosos Cantinho dos Avós oferece preços mais acessíveis aos consumidores e coerente com as políticas de preço, mas sempre buscando adquirir o valor percebido pelo cliente. O preço é compatível com a qualidade do serviço, com margem de contribuição positiva criando condições para pagar os custos e as despesas, visando além do ponto de equilíbrio. O cliente é atraído pelo valor percebido, uma estratégia que é um grande diferencial. Assim, existe a atração de clientes, com mais propagandas “boca-a-boca”, porque os negócios que não

acompanham as mudanças e que não fazem promoção, logo perdem o mercado para a concorrência. “Quanto maior o valor percebido, maior o interesse do consumidor.” (KOTLER & KELLER, 2012).

O público alvo da Creche de Idosos Cantinho dos Avós são pessoas com idade acima de 60 anos, solteiros ou casados, que residam próximo ao bairro da Vista Alegre, com faixa salarial familiar acima de 15 salários mínimos, que não tenham com que permanecer na sua residência. A estratégia está no tipo de serviço inovador, que oferecerá além de um ambiente agradável, atividades lúdicas à idade dos clientes, bem como algumas necessárias para estes, como alongamento, atividades manuais, jogos, etc.

As despesas com propaganda, representam investimentos a curto prazo do marketing, para obter a preferência e a fidelidade dos clientes a longo prazo. (KOTLER, 2009)

DESPESAS	VALOR R\$
Criação do site	2.200,00
Manutenção do site e domínio	400,00
Criação de página no <i>facebook</i>	0,00
Folder (1.000)	70,00
Divulgação na mídia (TV aberta)	5.200,00
Jornal do bairro	1.000,00
Faixas (anunciando a inauguração)	200,00
TOTAL	9.070,00

TABELA 2 – DEMONSTRATIVO DE GASTOS COM MARKETING – CUSTOS INICIAIS
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

5.1 PRODUTO

Define-se como produto tudo aquilo que é oferecido ao cliente e que o mesmo pode tocar e usufruir de sua utilidade. Para Kotler e Keller (2012), “o produto é tudo o que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer uma necessidade ou um desejo”.

Ainda segundo Kotler e Keller (2012), “serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada”. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

Quando são oferecidos produtos e/ou serviços de modo diferenciado, que agreguem valores aos clientes, forma-se um *mix* de produtos e serviços. O *mix* de serviços, segundo Kotler e Keller (2012): “envolve uma variedade dos mesmos a

serem disponibilizados para o consumidor, podendo ser uma parte secundária ou a parte principal da oferta total, sendo combinados ou não com diferentes produtos”.

A Creche para Idosos Cantinho dos Avós constitui uma empresa de prestação de serviços, voltada para o público familiar, oferecendo especificamente o serviço de atendimento social, para manter o idoso ativo, atender suas necessidades físicas, evitar o ócio, que é um dos grandes problemas que o idoso enfrenta e muitas vezes o leva à depressão.

Conforme o Artigo 3º do Estatuto do Idoso:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Sendo que toda a estrutura física, bem como pedagógica da Creche para Idosos Cantinho dos Avós, foi baseada integralmente no Estatuto do Idoso, ou seja, focado totalmente no bem estar deste.

A creche trabalhará em período integral, a partir das 8:00 horas da manhã, até o período das 18 horas, podendo optar pelo período integral, ou apenas mweio período conforme a necessidade da família.

O idoso que permanecer período integral, em sua chegada receberá café da manhã, que ficará à disposição até às 9 horas da manhã, as 10 horas, será o horário do lanche, onde será oferecida uma fruta ou suco desta, as 12 horas terá o almoço, devidamente preparado com a orientação da nutricionista, que atenderá a necessidade de cada um, preparando os cardápios semanalmente. As 14:30 horas será servido chá com bolacha ou bolo e as 17:30 horas uma sopa, com pão ou torradas.

A creche contará com 03 vezes na semana atendimento de alongamento, em grupo ou sozinho, se assim se fizer necessário, por um fisioterapeuta, duas vezes por semana exercícios físicos com um professor de educação física, nos dias quentes poderá ser feita esta atividade na piscina que existe no imóvel.

Diariamente serão ministradas aulas de trabalhos manuais, como crochê, tricô, patchwork, marcenaria, pinturas em madeira, telas, coordenadas por uma artesã, além de terapia ocupacional duas vezes na semana, além de contar com uma enfermeira para ministrar remédios, conforme orientação da família, aferir a pressão arterial, verificar glicose, fazer curativos quando necessário, etc.

5.2 PREÇO

Um dos métodos das organizações elaborarem o preço dos produtos é pelo custo, onde se constitui uma margem de lucro sobre os custos totais, sempre relacionando os preços aos custos ($\text{Preço} = \text{Custo Total} + \text{Margem de lucro}$). Deve citar a relação entre oferta e demanda e o preço da concorrência. Os preços dos concorrentes devem ser considerados em análise como fatores internos e externos para encontrar um equilíbrio entre os extremos. O preço deve ser baseado no custo, na concorrência e/ou no valor percebido. (KOTLER & KELLER, 2012)

O preço para a mensalidade da Creche para Idosos Cantinho dos Avós será de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais), ficando dentro do preço esperado pelas pessoas entrevistadas, conforme Gráfico 11.

5.3 PRAÇA

Também conhecida como ponto-de-venda ou canal de distribuição, pode ser descrito como o local onde o produto/serviço é disponibilizado ao cliente de forma fácil e conveniente para ser adquirido. (KOTLER & KELLER, 2012)

A Creche Cantinho dos Avós terá uma ótima localização no bairro Vista Alegre, de fácil acesso, um bairro bastante agradável, bem arborizado, onde ainda existem muitas residências, sendo a maioria, e alguns pontos comerciais.

Usando-se os gráficos da pesquisa de mercado, onde percebe-se que o interesse de deixar seus familiares idoso em creche, seria de aproximadamente 6.370 idosos. Num primeiro momento a creche terá capacidade para 50 (cinquenta) idosos.

5.4 PROMOÇÃO

Pode-se afirmar que a promoção vem junto com a propaganda, juntas desempenham papel fundamental na criação de valor para o cliente. A propaganda está inserida dentro da promoção ela transmite informações sobre o produto o que ajuda a promover o produto. Visa atrair a atenção dos consumidores, estimular o consumo, convidar para uma transação imediata.

Serão divulgados os serviços, através de site, nas redes sociais, folhetos que serão distribuídos nos bairros próximos, divulgação em TV aberta, jornais de bairro,

da região e bairros com maior número de idosos, além de faixas e banners na sua sede.

A Creche Cantinho dos Avós oferecerá desconto para caso de idosos de uma mesma família de 20%, sobre o valor da mensalidade do segundo idoso.

6. RECURSOS HUMANOS

Recursos Humanos é uma área relativamente nova, surgiu no início do século XX. Seu primeiro nome foi Relações Industriais devido às relações, empregador versus empregado e, de lá para cá, foi sendo uma atividade mediadora entre as organizações e as pessoas com o objetivo de reduzir os conflitos existentes entre os objetivos organizacionais e os objetivos individuais, crescendo e agregando em si mesma uma série de desafios e responsabilidades que antes não se supunham existir. (CHIAVENATO, 2004)

Segundo Toledo (1986), Recursos Humanos seriam: “o ramo de especialização da ciência as Administração que desenvolve todas as ações que têm como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade”.

Um sistema de recursos humanos completo envolve as atividades relacionadas a benefícios, cargos e salários, medicina do trabalho, recrutamento e seleção, treinamentos, competências, frequência e acesso, convênios, controle de custos, processos trabalhistas, segurança no trabalho, além da possibilidade de configuração para necessidades peculiares de cada empresa.

Conforme a Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso das atribuições que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da ANVISA aprovado pelo Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o art. 111, inciso I, alínea “e” do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593, de 25 de agosto de 2000, publicada no DOU de 22 de dezembro de 2000, em reunião realizada em 14 de junho de 2004, considerando o interesse manifestado pelas diversas entidades e representações da sociedade, relativo ao Regulamento Técnico para o funcionamento de Instituições Residenciais sob Sistema Participativo e de Longa Permanência para Idosos, objeto da Consulta Pública nº 26 de 13 de abril de 2004, a Creche Cantinho dos Avós, se insere na Modalidade II:

A ILPI pode oferecer uma ou mais das seguintes modalidades Assistenciais:

- a) Modalidade I - destinada a idosos independentes, mesmo que requeiram uso de equipamentos de autoajuda;
- b) Modalidade II - destinada a idosos com dependência funcional em qualquer atividade de autocuidado tais como: alimentação, mobilidade, higiene e que necessitem de auxílios e cuidados específicos;
- c) Modalidade III - destinada a idosos com dependência que requeiram assistência total, com cuidados específicos, nas atividades de autocuidado. (ANVISA, 2005)

Com o qual nos baseamos para criar nosso quadro funcional. Abaixo veremos o quadro funcional da Creche Cantinho dos Avós:

QTDDE	FUNÇÃO	HORÁRIO			
		ENTRADA	INTERV.	SAÍDA	CARGA HORÁRIA SEMANAL
01	ADMINISTRADOR	08:30	12:00-13:30	18:00	40 horas
01	PEDAGOGA	08:00	12:00-13:00	17:00	40 horas
01	ASSISTENTE FINANCEIRO	09:00	12:00-13:00	18:00	40 horas
01	SECRETARIA	09:00	12:30-14:00	18:30	40 horas
01	ASSISTENTE DE RH	09:00	12:00 – 13:00	18:00	40 horas
01	PORTEIRO	08:00	11:30 – 13:30	18:00	40 horas
02	CUIDADOR	07:30	11:00-12:30	17:00	40 horas
02	CUIDADOR	09:00	12:30-14:00	18:30	40 horas
02	AUXILIAR CUIDADOR	07:30	11:00-12:30	17:00	40 horas
02	AUXILIAR CUIDADOR	09:00	12:30-14:00	18:30	40 horas
01	ARTESÃ	08:00	12:00-13:00	17:00	40 horas
01	COZINHEIRA	09:00	13:00 – 14:00	18:00	40 horas
01	AUXILIAR DE COZINHA	07:30	11:00-12:30	17:00	40 horas
01	AUXILIAR DE COZINHA	08:00	13:00-13:30	17:00	40 horas
01	AUXILIAR DE COZINHA	09:00	13:30-14:30	18:00	40 horas
01	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS	07:30	11:00-12:30	17:00	40 horas
02	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS	09:00	12:30-14:00	18:30	40 horas
HORÁRIOS DIFERENCIADOS					
QTDDE	FUNÇÃO	DIA DA SEMANA		HORÁRIO	CARGA HORÁRIA SEMANAL
01	TERAPEUTA OCUPACIONAL	SEG-QUA-SEX		09:00-15:00	30 horas
		TER-QUI		11:00-17:00	
01	ENFERMEIRA	SEG-QUA-SEX		10:00-14:00	12 horas
01	MÉDICO	SEG-QUA		09:00-12:00	8 horas
		QUI-SEX		15:00-16:00	
01	NUTRICIONISTA	QUA		13:00-17:00	4 horas
01	FISIOTERAPEUTA	TER-QUI		9:00-11:00	4 horas
01	PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA	SEG-QUA-SEX		9:00-11:00	6 horas

QUADRO 1 – QUADRO FUNCIONAL NECESSÁRIO
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

6.1 DESCRIÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS

Para Lacombe (2004), cargo é um conjunto de atribuições de natureza e requisitos semelhantes e que têm responsabilidades específicas a serem praticadas. Já Chiavenatto (1999), cargo é a composição de todas as atividades desempenhadas por uma pessoa e que figura em certa posição formal do organograma da empresa. Cargos são intencionalmente desenhados, projetados, delineados, definidos e estabelecidos dentro de uma racionalidade: a busca da eficiência da organização.

Salário é o valor pago pelo serviço prestado do colaborador para a organização. Remuneração é o salário (salário-base) acrescido a outros valores recebidos pelo empregado, como comissões, gorjetas, vale-transporte, participação nos lucros, gratificações, entre outros.

6.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A Avaliação de Desempenho é uma ferramenta gerencial que serve para ser utilizada em vários setores da empresa. Podemos observar diversas avaliações como: Avaliação de Desempenho Operacional, Avaliação de Desempenho Financeiro, Avaliação de Desempenho de Marketing/Vendas e Avaliação de Desempenho Humano. Nosso curso estuda a avaliação de desempenho humano que serve como um instrumento da gestão de recursos humanos na empresa. Um dos conceitos de Avaliação de Desempenho é definido por Chiavenato (2009) como um processo que mede o desempenho do funcionário. A Avaliação do desempenho é a identificação, mensuração e administração do desempenho humano nas organizações.

Para mensurar o desempenho de seus colaboradores, a Creche de Idosos Cantinho dos Avós, fará reuniões quinzenais, com os gestores de cada área, os quais apresentarão resultados para a direção, que avaliará os resultados, devolvendo com um feedback para os gestores que o farão para sua equipe.

Através disto, será analisada a necessidade de treinamento para a equipe.

6.3 RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO

O recrutamento teve sua origem inicialmente nos exércitos, onde eram buscados jovens para preencher as vagas de soldados. Este termo, bem como o objetivo dele passou a ser usado pelo Departamento Recursos Humano das organizações, para a captação de pessoas com intuito de preencher vagas existentes (GIL, 2001)

Ele começa com a abertura da vaga, que é a necessidade que a empresa tem, conforme a descrição do cargo, já existente. Segundo Chiavenato (2004), o recrutamento é buscar a pessoa certa para o lugar certo, os que mais preenchem os requisitos para a vaga selecionada, buscando melhorar o andamento da organização.

Para Robbins (2004), a seleção baseia-se em dois pontos:

1º Exigências do Cargo - é a descrição do cargo, ou seja, conhecimentos exigidos, atribuições necessárias, habilidade e formação, referente a este.

2º Características do Candidato – que nada mais é que o conhecimento, habilidade e atitude que cada candidato possui para desempenhar a tarefa.

A Creche de Idosos Cantinho dos Avós fará o recrutamento através da divulgação da vaga pelo SINE (Sistema Nacional de Empregos), onde fará uma pré-seleção com a entrevista pessoal, buscando captar candidatos que melhor se encaixem dentro das atribuições de cada cargo, seguindo informações contidas nas descrições de cargos, para que posteriormente a pré-seleção possa ser realizado um teste prático para melhor avaliação do desempenho do colaborador.

A contratação de seus colaboradores será pelo regime da CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas e na Constituição Federal, sendo firmado através de contrato de trabalho e assinatura na CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social) e seguindo também as determinações da Convenção Coletiva do Sindicato de cada categoria.

6.4 ORÇAMENTO DE PESSOAL

Segundo Rigaud (2009), as organizações esperam de seus colaboradores resultados e os colaboradores esperam das organizações reconhecimento e crescimento profissional e financeiro, de acordo com seus resultados. Rigauld afirma

ainda que o pagamento de salários é uma obrigação da empresa, mas a remuneração vem através do reconhecimento dos empresários pelos serviços prestados.

CARGO	TOTAL COLAB.	SALÁRIOS COLAB.
ADMINISTRADOR	01	2.500,00
PEDAGOGA	01	2.150,00
ASSISTENTE FINANCEIRO	01	1.600,00
SECRETARIA	01	1.600,00
ASSISTENTE DE RH	01	1.600,00
PORTEIRO	01	1.032,00
CUIDADOR	04	1.300,00
AUXILIAR CUIDADOR	04	1.083,00
ARTESÃ	01	900,00
COZINHEIRA	01	1.400,00
AUXILIAR DE COZINHA	03	1.032,00
AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS	03	1.032,00
TERAPEUTA OCUPACIONAL	01	1.700,00
ENFERMEIRA	01	1.900,00
MÉDICO	01	1.500,00
NUTRICIONISTA	01	1.200,00
FISIOTERAPEUTA	01	1.200,00
PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA	01	1.500,00

TABELA 3 – SALÁRIOS POR CARGO
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	(%)
13º SALÁRIO	8,33
FÉRIAS	11,11
FGTS	8,00
FGTS – PROVISÃO MULTA RESCISÃO	4,00
TOTAL PREVIDENCIÁRIO	12,00
PREVIDENCIÁRIO SOBRE 13º SAL. E FÉRIAS	2,33
TOTAL ENCARGOS SOBRE CADA FUNCIONÁRIO	33,77

TABELA 4 – ENCARGOS TRABALHISTAS
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

CARGO	TOTAL COLAB.	SALÁRIOS COLAB.	BENEFÍCIOS	ENCARGOS
			VALE TRANSPORT E 25 DIAS MÊS	ENCARGOS 33,77%
ADMINISTRADOR	01	2.500,00	-	844,25
PEDAGOGA	01	2.150,00	-	726,05
ASSISTENTE FINANCEIRO	01	1.600,00	148,00	540,32
SECRETARIA	01	1.600,00	148,00	540,32
ASSISTENTE DE RH	01	1.600,00	148,00	540,32
PORTEIRO	01	1.032,00	148,00	348,51
CUIDADOR	04	5.200,00	592,00	1.756,04
AUXILIAR CUIDADOR	04	4.332,00	592,00	1.462,92
ARTESÃ	01	900,00	148,00	303,93
COZINHEIRA	01	1.400,00	148,00	472,78
AUXILIAR DE COZINHA	03	3.096,00	444,00	1.045,52
AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS	03	3.096,00	444,00	1.045,52
TERAPEUTA OCUPACIONAL	01	1.700,00	-	574,09
ENFERMEIRA	01	1.900,00	-	641,63
MÉDICO	01	1.500,00	-	506,55
NUTRICIONISTA	01	1.200,00	-	405,24
FISIOTERAPEUTA	01	1.200,00	-	405,24
PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA	01	1.500,00	-	506,55
TOTAL		37.506,00	2.960,00	12.665,78
TOTAL BENEFÍCIOS + ENCARGOS			15.625,78	

TABELA 5 – SALÁRIOS, ENCARGOS E BENEFÍCIOS FUNCIONAIS
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

7. PLANO FINANCEIRO

Atualmente onde a economia sofre variações e encontra-se vulnerável a fatores globais, o plano financeiro empresarial tende a ser mais valorizado e apreciado em primeiro plano no momento de se tomar uma decisão. Segundo Gitman (1997, p.588), “as empresas utilizam-se de planos financeiros para direcionar suas ações com vistas a atingir seus objetivos imediatos e a longo prazo onde um grande montante de recursos está envolvido”.

Um plano financeiro eficaz deve dar à luz no momento de expor as ligações das diferentes propostas de investimento ligadas às várias atividades operacionais da empresa e as ações de financiamento disponíveis a ela no mercado. De modo paralelo, um plano financeiro atribui a empresa à chance de desenvolver, analisar e comparar muitos cenários de diferentes ângulos, permitindo assim, que questões relativas às linhas futuras de negócios da empresa e os melhores esquemas de financiamento se necessários, sejam analisados.

Segundo Ross (1998, p.82), “Planejamento Financeiro formaliza a maneira pelo qual os objetivos financeiros podem ser alcançados. Em visão mais sintetizada, um plano financeiro significa uma declaração do que a empresa deve realizar no futuro”. O planejamento dá a empresa subsídios, para que não seja surpreendida e possa ter uma alternativa já prevista, caso tenha que tomar uma decisão.

7.1 INVESTIMENTO INICIAL

O investimento inicial expressa o montante de capital necessário para que a empresa possa ser criada e comece a operar. Isso quer dizer que, além das instalações físicas, equipamentos e móveis, é preciso também de capital para iniciar e manter a empresa durante os primeiros meses de atividade.

O Capital Social investido pela Sra. Marlene Sabater será de R\$ 300.000,00, (trezentos mil reais) sem necessidade para um primeiro momento de investimentos de terceiros.

7.2 DEMONSTRATIVOS

DESCRIÇÃO	ORÇAMENTO EM R\$ A REALIZAR
PONTO COMERCIAL 12 MESES	60.000,00
REFORMAS	3.700,00
ELETRICISTA	500,00
MARCENEIRO	1.200,00
INSTALAÇÃO CORRIMÃOS	2.000,00
EQUIPAMENTOS	12.646,00
COMPUTADORES	3.200,00
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL	550,00
APARELHOS TELEFONE SEM FIO	320,00
FORNO	1.200,00
FREEZER/REFRIGERADOR	3.200,00
LIQUIDIFICADOR	377,00
PROCESSADOR DE ALIMENTOS	900,00
FOGÃO SEMIINDUSTRIAL	550,00
EXTRATOR DE SUCO	419,00
CAFETEIRA	350,00
TV LED 42 POLEGADAS	1.580,00
UTENSÍLIOS	18.050,00
SOFÁS	5.200,00
POLTRONAS	3.200,00
CAMAS	2.500,00
MESA PARA ESCITÓRIO	2.200,00
MESAS E CADEIRAS P REFEITÓRIO	2.200,00
ARMÁRIOS	2.750,00
ABERTURA DA EMPRESA	3.809,10
Gastos gerais	2.929,10
Contador	880,00
CAPITAL DE GIRO	500.000,00
MARKETING	4.600,00

TABELA 6 – DEMONSTRATIVO FIANANCEIRO
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

Investimentos Fixo	Valor R\$
UTENSÍLIOS	18.050,00
EQUIPAMENTOS	12.646,00
TOTAL	30.696,00

TABELA 7 – INVESTIMENTOS FIXO
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

Usos	Valor R\$
Investimento Fixo	30.696,00
Despesas Pré-operacionais	18.429,10
Capital de Giro	250.874,90
TOTAL	300.000,00
Fontes	Valor R\$
Investido pelos Sócios	300.000,00
Capital de Terceiros (empréstimo)	0
TOTAL	300.000,00

TABELA 8– USOS E FONTES
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

2016	N. Atendimentos	Valor
Janeiro	50	125.000,00
Fevereiro	50	125.000,00
Março	50	125.000,00
Abril	51	127.500,00
Mai	51	127.500,00
Junho	51	127.500,00
Julho	52	130.000,00
Agosto	52	130.000,00
Setembro	52	130.000,00
Outubro	53	132.500,00
Novembro	53	132.500,00
Dezembro	53	132.500,00
TOTAL (R\$):		1.545.000,00

TABELA 9 – ESTIMATIVA ATENDIMENTOS PRIMEIRO ANO
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

Este valor foi calculado com a estimativa de nos primeiros três meses atendimento pra cinquenta idosos e um acréscimo a cada três meses de 1% aproximadamente.

Abaixo veremos a estimativa para os próximos cinco anos, baseados no crescimento esperado pela economia de 1,6% para 2017.

ANO	2017+1,6%	2018+1,7%	2019+1,8%	2020+1,9%	2021+2,0%
ATENDIMENTOS	628	639	650	662	675
R\$2.200, CADA TOTAL	1.381.600,00	1.405.800,00	1.430.000,00	1.456.400,00	1.485.000,00

TABELA 10 – ESTIMATIVA ATENDIMENTOS – PRÓXIMOS 5 ANOS
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

Custos e Despesas Fixas					
Descrição	2017	2018	2019	2020	2021
Aluguel	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00
IPTU	310,00	310,00	310,00	310,00	310,00
Água	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
Energia Elétrica	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00
Telefone e Internet	4.200,00	4.200,00	4.200,00	4.200,00	4.200,00
Material para Escritório	1.291,02	2.057,42	2.327,64	2.521,26	2.798,46
Material para Higiene e Limpeza	3.665,30	5.228,12	5.534,85	6.136,45	6.542,20
Uniforme para Funcionários	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00	2.520,00
Utensílios	18.050,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00
Ações de Marketing	9.070,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Salário dos funcionários	450.072,00	450.072,00	450.072,00	450.072,00	450.072,00
Encargos dos funcionários	151.989,36	151.989,36	151.989,36	151.989,36	151.989,36
Benefícios dos funcionários	35.520,00	35.520,00	35.520,00	35.520,00	35.520,00
Pró-Labore	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00
Encargos Pró-Labore	5.280,00	5.280,00	5.280,00	5.280,00	5.280,00
Assessoria Contábil	10.560,00	10.560,00	10.560,00	10.560,00	10.560,00
Med. Ocupacional	1.320,00	1.320,00	1.320,00	1.320,00	1.320,00
TOTAL R\$	807.247,68	789.956,90	790.533,85	791.329,07	792.012,02
Custos Variáveis					
Insumos	74.754,57	75.681,12	76.614,25	77.687,86	78.852,59
Taxa de cartão de débito	15.299,24	22.121,72	24.334,28	26.712,08	28.057,41
Taxa de cartão de crédito	10.265,30	14.842,96	16.327,52	17.922,94	18.825,62
Imposto	93.948,80	95.594,40	97.315,10	99.164,10	101.146,40
TOTAL R\$	194.267,91	208.240,20	214.591,15	221.486,98	226.882,02

TABELA 11 – CUSTOS E DESPESAS FIXAS - PRÓXIMOS 5 ANOS
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

7.3 FLUXO DE CAIXA

A Demonstração do Fluxo de Caixa demonstra a origem e a aplicação de todo o dinheiro que transitou pelo Caixa em um determinado período e o resultado desse fluxo (IUDICIBUS, 2003). Em outras palavras, é uma demonstração contábil que tem como função principal apresentar as movimentações de entradas e saídas de caixa de uma entidade em um determinado período. Essa demonstração utilizando-se de linguagem e conceitos simples e possui uma melhor comunicação com a maioria dos usuários das demonstrações contábeis.

	2017	2018	2019	2020	2021
SALDO INICIAL	250.874,90	756.275,87	1.288.791,68	1.844.323,69	2.424.908,64
VENDAS CLIENTES	1.381.600,00	1.405.800,00	1.430.000,00	1.456.400,00	1.485.000,00
MARKETING	9.070,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
INSUMOS	74.754,57	75.681,12	76.614,25	77.687,86	78.851,59
BENEFÍCIOS	35.520,00	35.520,00	35.520,00	35.520,00	35.520,00
SALÁRIOS	450.072,00	450.072,00	450.072,00	450.072,00	450.072,00
ENCARGOS S/ SALÁRIOS	151.989,36	151.989,36	151.989,36	151.989,36	151.989,36
PRÓ-LABORE	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00	48.000,00
ENCARGOS PRÓ-LABORE	5.280,00	5.280,00	5.280,00	5.280,00	5.280,00
ALUGUEL	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00
LUZ	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00
TELEFONE	4.200,00	4.200,00	4.200,00	4.200,00	4.200,00
ÁGUA	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00	1.800,00
MAT. HIG. LIMPEZA	1.803,00	1.824,63	1.848,35	1.874,23	1.902,34
MAT ESCRITÓRIO	444,00	449,32	455,16	461,53	468,45
SEGURO IMÓVEL	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00
DESPESAS C/ COMERC.	4.112,44	4.161,78	4.215,89	4.274,91	4.339,00
IMPOSTOS	12.693,66	12.845,98	13.012,98	13.195,16	13.393,09
ASSESSORIA CONTÁBIL	10.560,00	10.560,00	10.560,00	10.560,00	10.560,00
MEDICINA OCUP.	550,00	550,00	550,00	550,00	550,00
IPTU	310,00	310,00	310,00	310,00	310,00
TOTAL DAS SAÍDAS	876.199,03	873.284,19	874.467,99	875.815,05	877.275,83
FLUXO LÍQUIDO DO CAIXA	505.400,97	532.515,81	555.532,01	580.584,95	607.724,17
SALDO FINAL DE CAIXA	756.275,87	1.288.791,68	1.844.323,69	2.424.908,64	3.032.632,81

8. ANÁLISE FINANCEIRA

A análise econômico-financeira é um dos instrumentos mais importantes no processo de gerenciamento de uma organização, pois se constitui num processo de meditação e entendimento sobre os demonstrativos contábeis, objetivando uma avaliação da situação desta, em seus aspectos operacionais, econômicos, patrimoniais e financeiros. (PADOVEZE, 2008)

Os resultados apurados na análise das demonstrações contábeis são interpretados com a finalidade de obter maior conhecimento sobre as causas que determinaram a evolução apresentada, e as tendências futuras da organização. Assim, a análise de balanços é fundamentalmente dependente da qualidade das informações contábeis e do volume de informações disponíveis ao analista. (ASSAF NETO, 2008)

A análise financeira de uma organização pode atender a diferentes públicos e objetivos. Segundo Marion (2008): “[...] ela é muito importante para quem está interessado em relacionar-se com uma empresa [...]”.

8.1 TAXA INTERNA DE RETORNO - TIR

A Taxa Interna de Retorno é a taxa de desconto que iguala os fluxos de entradas com os fluxos de saídas de um investimento, determinando-se uma única taxa de retorno, que depende exclusivamente dos fluxos de caixa do investimento. (ROSSI, WESTERFIELD e JORDAN, 1998)

TIR			
Ano	Fluxo Líquido de Caixa (R\$)	Fórmula	TIR %
Recurso Próprio	300.000,00	CHS g CF0	
2017	505.400,97	g CFj	68,47
2018	532.515,81	g CFj	141,86
2019	555.532,01	g CFj	162,82
2020	580.584,95	g CFj	169,64
2021	607.724,17	g CFj	172,05
		f IRR	172,05

TABELA 12 - TIR
Elaboração: Autora do Projeto

8.2 VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL)

Para Santos, 2001, “O VPL, de um investimento é igual ao valor presente do fluxo de caixa líquido, sendo, portanto um valor monetário que representa a diferença entre as entradas e saídas de caixa, trazidos a valor presente.

O Valor Presente Líquido é a fórmula capaz de determinar o valor presente de pagamentos futuros descontados a uma taxa de juros apropriada, menos o custo do investimento inicial. É o cálculo de quanto os futuros pagamentos somado a um custo inicial estariam valendo atualmente. (SANTOS, 2001)

O VPL é um método alternativo para a tomada de decisão, este modelo é utilizado para a comparação entre mais de um investimento, sendo aceito o que apresentar o maior valor presente líquido. Quando o VPL for positivo, o projeto deverá ser aceito, pois o mesmo está proporcionando um retorno à empresa superior ao seu custo de capital. Ele vai demonstrar a contribuição que o investimento gerará para a empresa

VPL			
Ano	Fluxo Líquido de Caixa (R\$)	Fórmula	VPL
Recurso Próprio	300.000,00	CHS g CF0	
2017	505.400,97	g CFj	
2018	532.515,81	g CFj	
2019	555.532,01	g CFj	
2020	580.584,95	g CFj	
2021	607.724,17	g CFj	
VPL SELIC: 14,25 %		14,25 i f NPV	1.575.786,86
VPL SELIC: 14,25% + 2		16,25 i f NPV	1.486.563,44
VPL SELIC: 14,25% - 2		12,25 i f NPV	1.672.367,71

TABELA 13 – VPL

FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

8.3 PAYBACK

Expresso geralmente em anos, o Payback ou prazo de retorno de um projeto é o tempo necessário para que os fluxos de caixa cubram o investimento realizado (DAMODARAN, 2002).

Demonstram-se as tabelas apresentando o tempo necessário para que o valor que a Boutique das Empadas investiu, seja completamente recuperado.

Utilizou-se a taxa Selic de 14,25% a.a. e calculou-se de acordo com os valores do fluxo de caixa anual.

PAYBACK REMUNERADO						
Ano	Recursos Próprios	2017	2018	2019	2020	2021
Saldo Inicial	0,00	342.750,00	969.012,48	1.718.923,57	2.598.565,50	3.632.179,39
Saldo do Período	-300.000,00	505.400,97	535.515,81	555.532,01	580.584,95	607.724,81
Saldo Acumulado	-300.000,00	848.150,97	1.504.528,29	2.274.455,58	3.179.150,45	4.239.904,20
RETORNO IMEDIATO						

TABELA 14 – PAYBACK REMUNERADO
 FONTE: ELABORADA PELA AUTORA DO PROJETO

9. CONCLUSÃO

O projeto da creche para idosos será totalmente viável, o investimento é alto, porém o retorno será bastante rápido.

Num primeiro momento, deverá ocorrer certa resistência a este tipo de serviço, porém logo será percebida a vantagem deste, pois não tira do idoso sua referência, o que normalmente ocorre em asilos, ele terá atividades diferentes durante toda a semana, conviverá com pessoas diferentes, com vivência também diferente, terá suas refeições saudáveis, com vitaminas e nutrientes necessários a esta fase da vida, medicação todas dadas em hora correta e controle de opressão arterial, diabetes, além de atividades físicas, evitando vários problemas naturais da idade.

É um negócio promissor e inovador na cidade de Curitiba.

REFERÊNCIAS

- ADMINISTRADORES.COM. Simples Nacional: quais são as vantagens e desvantagens. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/simples-nacional-quais-sao-as-vantagens-e-desvantagens/92120/> Acesso em: 12 jun. 2016.
- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA – ANVISA. Resolução RDC nº 283, de 26 de setembro de 2005. Brasília, DF: Diário Oficial da União.
- ASSAF NETO, A. *Estrutura e Análise de Balanços: um enfoque econômico financeiro*. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2008
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS AGENTES DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (ABAPI). Patentes e marcas no mundo e no Brasil. Disponível em: <http://www.abapi.org.br/abapi2014/livros/abapi50anos2.pdf> Acesso em: 09 jun. 2016.
- BRASIL, Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.
- CAMARANO, A.A.; PASINATO, M.T. **Envelhecimento, condições de vida e política previdenciária: como ficam as mulheres?** Rio de Janeiro: IPEA, 2002.
- CARDOSO, Oscar Valente. Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI): controvérsias e lacunas. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 17, n. 3179, 15 mar. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21285> . Acesso em: 11 jun. 2016.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração dos novos tempos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 – 5ª reimpressão.
- CHIAVENATO, Idalberto. **O Capital Humano das Organizações**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor: empreendedorismo e viabilização de novas empresas: um guia eficiente para iniciar e tocar seu próprio negócio**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação ao planejamento e controle de produção**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas. O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 6. Edição. Rio de Janeiro, Campus, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 3.ed Rio de Janeiro. Campus, 2004.
- CHRISTOPHE, Micheline. **Instituições de longa permanência para idosos no Brasil: uma opção de cuidados de longa duração?** Rio de Janeiro: IBGE/ENCE, 2009. Disponível em: http://www.ence.ibge.gov.br/pos_graduacao/mestrado/dissertacoes/pdf/2009/Micheline_Christophe_TC.pdf. Acesso em: 20 mar 2016.

DUARTE, M. J. R. S. **Autocuidado para a qualidade de vida**. In: CALDAS, P.C. A saúde do idoso: A arte de cuidar. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, 1998.

FERREIRA, M. P.; SANTOS, J. C.; SERRA, F. A. R. *Ser empreendedor: pensar, criar e moldar a nova empresa*. São Paulo: Saraiva, 2010.

FISCHMANN, A. A.; ALMEIDA, M. I. R. **Planejamento estratégico na prática**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

GLOBO.COM. *FMI piora projeções para o Brasil e deixa de ver crescimento em 2017*. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2016/01/fmi-piora-projecoes-para-o-brasil-e-deixa-de-ver-crescimento-em-2017.html> Acesso em: 24 jun. 2016.

GLOBO.COM. *Bird piora previsões para economia do Brasil e vê crescimento só em 2018*. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2016/06/bird-piora-previsoes-para-economia-do-brasil-e-ve-crescimento-so-em-2018.html> Acesso em 24 jun. 2016.

GITMAN, Lawrence J. *Princípios da administração financeira*. São Paulo: Habra, 1997.

GRAHAM, Hooley; NIGEL, F. Piercy; NICOULAUD, Brigitte. *Estratégias de marketing e posicionamento competitivo*. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2011.

IMOBILIÁRIA VILA REAL. Disponível em: <http://www.vivareal.com.br/imovel/casa-3-quartos-vista-alegre-bairros-curitiba-com-garagem-313m2-aluguel-RS5000> Acesso em: 11 mai 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Disponível em: www.ibge.gov.br . Acesso em 19 abr 2016.

INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (INPI). *Guia Prático para buscas*. Disponível em: http://www.inpi.gov.br/portal/artigo/guia_pratico_para_buscas_de_patentes Acesso em: 06 jun. 2016.

INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA – IPPUC. Os 10 bairros com mais idosos e crianças em Curitiba. Disponível em: http://www.ippuc.org.br/visualizarfoto.php?doc=http://admsite.ippuc.org.br/arquivos/fotos/F151/F151_008_BR.jpg Acesso em 20 mar 2016.

INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA – IPPUC. *Indicadores de rendimento*. Disponível em: <http://www.ippuc.org.br/> , Acesso em: 06 jun. 2016.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. *Introdução à teoria da contabilidade: para o nível de graduação*. São Paulo: Atlas, 2.003.

KARSCH, U. M. S. **Envelhecimento com dependência: Revelando Cuidadores**. São Paulo: EDUC, 1998.

KOTLER, Philip, KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14 ed. Rio de Janeiro: Editora Prentice Hall Brasil. 2012.

KOTLER, Philip. **Marketing para o Século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. Rio de Janeiro: Ediouro. 2009

LEMES JÚNIOR, Antonio Barbosa e PISA, Beatriz Jackiu. *Administrando Micro e Pequenas empresas*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2013.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M.. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAXIMIANO, A. C. A. Teoria Geral da Administração – da revolução urbana a revolução digital. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MAXIMIANO, Antonio C. **Administração de projetos: transformando ideias em resultados**. São Paulo: Atlas, 1997.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico**. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE-ONU, **Segunda Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento. População e Envelhecimento: Factos e Números**. 8 a 12 de abril de 2002, Madrid. Disponível em:

<https://www.unric.org/html/portuguese/ecosoc/ageing/Idosos-Factos.pdf> Acesso em 15 abr 2016.

PAPALÉO NETTO, M. **Gerontologia**. São Paulo: Editora Ateneu, 1996.

PINA, Bernardo. O que é uma sociedade limitada? Disponível em: <http://www.produzindo.net/o-que-e-uma-sociedade-limitada/> Acesso em: 04 jun 2016

PINHO, J.B, **O poder das marcas**. São Paulo, Editora Summus 1996.

SCUDELER, Marcelo Augusto. *Do direito das marcas e patentes e da propriedade industrial*. Campinas: Servanda, 2012

PORTAL DO EMPREENDEDOR. *Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP)*. Disponível em: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/empresario-individual/me-microempresa-epp-empresa-de-pequeno-porte> . Acesso em: 28 mai. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Simplex – Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP)**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/dipj/2004/pergresp2004/pr110a202.htm>. Acesso em: 10 jun 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL.. Tabela VI – Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE. Disponível em: https://www14.receita.fazenda.gov.br/cadsincnac/jsp/coleta/ajuda/topicos/Tabela_VI_-_Classificacao_Nacional_de_Atividades_Economicas_-_CNAE.htm . Acesso em: 20 jun. 2016.

ROSS, Stephen A., WERTERFIELD, Randolph W., JORDAM, Bradford D., *Princípios de administração financeira*. tradução Antonio Zoratto Sanvicente. – São Paulo: Atlas, 1998.

SCUDELER. Marcelo Augusto. *Do direito das marcas e patentes e da propriedade industrial*. Campinas: Servanda, 2012.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). *Marketing Estratégico*. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-iniciar-uma-analise-de-mercado-para-tomar-decisoes.500d7e0805b1a410VgnVCM1000003b74010aRCRD> Acesso em: 20 jun. 2016.

SHANNON, Claude. Breve história do Nascimento de Patentes. Disponível em: <http://shannon.it/index.php> . Acesso em: 14. Mai. 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE 01 - QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA

Este questionário destina-se a uma pesquisa de cunho acadêmico, para elaboração de Monografia de Especialização, do Curso Gestão de Negócios da Universidade Federal do Paraná, cujo tema é o estudo de viabilidade de uma creche para idosos.

INSTRUÇÕES:

O questionário abaixo é simples, formado, na sua maioria, por questões de Resposta Única (RU).

- 1) Existe pessoa idosa (lembrando que é considerada idosa pessoa com 60 anos ou mais), em sua família?
() Sim
() Não.

Caso a resposta seja negativa não existe a necessidade de terminar o questionário.

- 2) Em qual bairro você reside? (RU)
() Mercês
() Bom Retiro
() Centro Cívico
() Alto da Glória
() Juvevê
() Hugo Langue
() Jardim Social
() Alto XV
() Outro- Qual? _____

- 3) Esta pessoa reside com você?
() Sim
() Não

- 4) Caso não, com quem?
() Filhos/Netos
() Marido ou Esposa
() Outros

- 5) A pessoa idosa fica sozinha em casa durante o dia?
() Sim
() Não

- 6) Esta pessoa pratica algum tipo de atividade física?
() Sim
() Não

- 7) Quem prepara a alimentação dela durante o dia?
() Ela própria
() Outra pessoa
() Não sabe dizer

- 8) Ela tem alguma atividade de lazer ou distração, como fazer algum tipo de artesanato, ler, jogos como xadrez, damas, etc, internet?
() Sim. Qual?

() Não

- 9) A pessoa tem alguma doença pré-existente?
() Sim. Qual?

() Não

- 10) Possui alguma deficiência? Qual?
- Visual
 - Motora
 - Auditiva
 - Mental
- 11) Qual o grau de deficiência?
- Leve
 - Moderada
 - Grave
- 12) Faz uso de algum equipamento?
- Moleta
 - Bengala
 - Andador
 - Cadeira de rodas
 - Aparelho auditivo
- 13) Se essa pessoa idosa contasse com um local para passar o dia, com atividades físicas, aulas de artesanato, música, dança, jogos, fisioterapia, cuidadoras, sala de televisão e jogos, psicólogos, enfermeiros, sala de repouso, 5 refeições por dia. Você e sua família teriam interesse?
- Sim
 - Não
 - Talvez
- 14) A pessoa idosa aceitaria permanecer durante o dia num local, como o acima citado, retornando para casa no final do dia?
- Sim
 - Não
 - Talvez
- 15) Já ouviu falar de Creche para Idosos
- Sim
 - Não
- 16) Deixaria seu familiar idoso em uma creche para idosos, onde ele teria à disposição os itens citados na pergunta 13?
- Sim
 - Não. Porque?
-
- Talvez
- 17) Quanto você acha que seria um preço viável, mensal, para oferecer os serviços acima citados, em período integral, de agora em diante chamado Creche? Lembrando que para uma criança, uma creche em período integral varia de R\$ 900,00 a R\$ 1.700,00 a mensalidade.
- 18)
- Até R\$ 1.000,00
 - de R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00
 - de R\$ 1.501,00 a R\$ 2.000,00
 - Acima de R\$ 2.000,00

Obrigado pela participação!

ANEXOS

ANEXO 1

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003.

[Mensagem de veto](#)
[Vigência](#)
[Texto compilado](#)

Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

[\(Vide Decreto nº 6.214, de 2007\)](#)

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I
Disposições Preliminares

Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II – preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III – destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV – viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;

V – priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;

VI – capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;

VII – estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;

VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

IX – prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda. [\(Incluído pela Lei nº 11.765, de 2008\).](#)

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

§ 1º É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

§ 2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Art. 5º A inobservância das normas de prevenção importará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.

Art. 6º Todo cidadão tem o dever de comunicar à autoridade competente qualquer forma de violação a esta Lei que tenha testemunhado ou de que tenha conhecimento.

Art. 7º Os Conselhos Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais do Idoso, previstos na [Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994](#), zelarão pelo cumprimento dos direitos do idoso, definidos nesta Lei.

TÍTULO II Dos Direitos Fundamentais

CAPÍTULO I Do Direito à Vida

Art. 8º O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente.

Art. 9º É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade.

CAPÍTULO II

Do Direito à Liberdade, ao Respeito e à Dignidade

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

§ 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos:

I – faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais;

II – opinião e expressão;

III – crença e culto religioso;

IV – prática de esportes e de diversões;

V – participação na vida familiar e comunitária;

VI – participação na vida política, na forma da lei;

VII – faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação.

§ 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

§ 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

CAPÍTULO III Dos Alimentos

Art. 11. Os alimentos serão prestados ao idoso na forma da lei civil.

Art. 12. A obrigação alimentar é solidária, podendo o idoso optar entre os prestadores.

~~Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil.~~

Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça ou Defensor Público, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil. ([Redação dada pela Lei nº 11.737, de 2008](#))

Art. 14. Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.

CAPÍTULO IV Do Direito à Saúde

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

§ 1º A prevenção e a manutenção da saúde do idoso serão efetivadas por meio de:

I – cadastramento da população idosa em base territorial;

II – atendimento geriátrico e gerontológico em ambulatórios;

III – unidades geriátricas de referência, com pessoal especializado nas áreas de geriatria e gerontologia social;

IV – atendimento domiciliar, incluindo a internação, para a população que dele necessitar e esteja impossibilitada de se locomover, inclusive para idosos abrigados e acolhidos por instituições públicas, filantrópicas ou sem fins lucrativos e eventualmente conveniadas com o Poder Público, nos meios urbano e rural;

V – reabilitação orientada pela geriatria e gerontologia, para redução das seqüelas decorrentes do agravo da saúde.

§ 2º Incumbe ao Poder Público fornecer aos idosos, gratuitamente, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação.

§ 3º É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade.

§ 4º Os idosos portadores de deficiência ou com limitação incapacitante terão atendimento especializado, nos termos da lei.

§ 5º É vedado exigir o comparecimento do idoso enfermo perante os órgãos públicos, hipótese na qual será admitido o seguinte procedimento: ([Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013](#))

I - quando de interesse do poder público, o agente promoverá o contato necessário com o idoso em sua residência; ou ([Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013](#))

II - quando de interesse do próprio idoso, este se fará representar por procurador legalmente constituído. ([Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013](#))

§ 6º É assegurado ao idoso enfermo o atendimento domiciliar pela perícia médica do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, pelo serviço público de saúde ou pelo serviço privado de saúde, contratado ou conveniado, que integre o Sistema Único de Saúde - SUS, para expedição do laudo de saúde necessário ao exercício de seus direitos sociais e de isenção tributária. ([Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013](#))

Art. 16. Ao idoso internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.

Parágrafo único. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito.

Art. 17. Ao idoso que esteja no domínio de suas faculdades mentais é assegurado o direito de optar pelo tratamento de saúde que lhe for reputado mais favorável.

Parágrafo único. Não estando o idoso em condições de proceder à opção, esta será feita:

I – pelo curador, quando o idoso for interditado;

II – pelos familiares, quando o idoso não tiver curador ou este não puder ser contactado em tempo hábil;

III – pelo médico, quando ocorrer iminente risco de vida e não houver tempo hábil para consulta a curador ou familiar;

IV – pelo próprio médico, quando não houver curador ou familiar conhecido, caso em que deverá comunicar o fato ao Ministério Público.

Art. 18. As instituições de saúde devem atender aos critérios mínimos para o atendimento às necessidades do idoso, promovendo o treinamento e a capacitação dos profissionais, assim como orientação a cuidadores familiares e grupos de auto-ajuda.

~~Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de maus tratos contra idosos serão obrigatoriamente comunicados pelos profissionais de saúde a quaisquer dos seguintes órgãos:~~

Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de violência praticada contra idosos serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade sanitária, bem como serão obrigatoriamente comunicados por eles a quaisquer dos seguintes órgãos: ([Redação dada pela Lei nº 12.461, de 2011](#))

I – autoridade policial;

II – Ministério Público;

III – Conselho Municipal do Idoso;

IV – Conselho Estadual do Idoso;

V – Conselho Nacional do Idoso.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se violência contra o idoso qualquer ação ou omissão praticada em local público ou privado que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico. ([Incluído pela Lei nº 12.461, de 2011](#))

§ 2º Aplica-se, no que couber, à notificação compulsória prevista no **caput** deste artigo, o disposto na [Lei nº 6.259, de 30 de outubro de 1975](#). ([Incluído pela Lei nº 12.461, de 2011](#))

Art. 20. O idoso tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

Art. 21. O Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados.

§ 1º Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna.

§ 2º Os idosos participarão das comemorações de caráter cívico ou cultural, para transmissão de conhecimentos e vivências às demais gerações, no sentido da preservação da memória e da identidade culturais.

Art. 22. Nos currículos mínimos dos diversos níveis de ensino formal serão inseridos conteúdos voltados ao processo de envelhecimento, ao respeito e à valorização do idoso, de forma a eliminar o preconceito e a produzir conhecimentos sobre a matéria.

Art. 23. A participação dos idosos em atividades culturais e de lazer será proporcionada mediante descontos de pelo menos 50% (cinquenta por cento) nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais.

Art. 24. Os meios de comunicação manterão espaços ou horários especiais voltados aos idosos, com finalidade informativa, educativa, artística e cultural, e ao público sobre o processo de envelhecimento.

Art. 25. O Poder Público apoiará a criação de universidade aberta para as pessoas idosas e incentivará a publicação de livros e periódicos, de conteúdo e padrão editorial adequados ao idoso, que facilitem a leitura, considerada a natural redução da capacidade visual.

CAPÍTULO VI Da Profissionalização e do Trabalho

Art. 26. O idoso tem direito ao exercício de atividade profissional, respeitadas suas condições físicas, intelectuais e psíquicas.

[art27](#) Art. 27. Na admissão do idoso em qualquer trabalho ou emprego, é vedada a discriminação e a fixação de limite máximo de idade, inclusive para concursos, ressalvados os casos em que a natureza do cargo o exigir.

Parágrafo único. O primeiro critério de desempate em concurso público será a idade, dando-se preferência ao de idade mais elevada.

Art. 28. O Poder Público criará e estimulará programas de:

I – profissionalização especializada para os idosos, aproveitando seus potenciais e habilidades para atividades regulares e remuneradas;

II – preparação dos trabalhadores para a aposentadoria, com antecedência mínima de 1 (um) ano, por meio de estímulo a novos projetos sociais, conforme seus interesses, e de esclarecimento sobre os direitos sociais e de cidadania;

III – estímulo às empresas privadas para admissão de idosos ao trabalho.

CAPÍTULO VII Da Previdência Social

Art. 29. Os benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral da Previdência Social observarão, na sua concessão, critérios de cálculo que preservem o valor real dos salários sobre os quais incidiram contribuição, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo único. Os valores dos benefícios em manutenção serão reajustados na mesma data de reajuste do salário-mínimo, **pro rata**, de acordo com suas respectivas datas de início ou do seu último

reajustamento, com base em percentual definido em regulamento, observados os critérios estabelecidos pela [Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991](#).

Art. 30. A perda da condição de segurado não será considerada para a concessão da aposentadoria por idade, desde que a pessoa conte com, no mínimo, o tempo de contribuição correspondente ao exigido para efeito de carência na data de requerimento do benefício.

Parágrafo único. O cálculo do valor do benefício previsto no **caput** observará o disposto no **caput** e [§ 2º do art. 3º da Lei nº 9.876, de 26 de novembro de 1999](#), ou, não havendo salários-de-contribuição recolhidos a partir da competência de julho de 1994, o disposto no [art. 35 da Lei nº 8.213, de 1991](#).

Art. 31. O pagamento de parcelas relativas a benefícios, efetuado com atraso por responsabilidade da Previdência Social, será atualizado pelo mesmo índice utilizado para os reajustamentos dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social, verificado no período compreendido entre o mês que deveria ter sido pago e o mês do efetivo pagamento.

Art. 32. O Dia Mundial do Trabalho, 1º de Maio, é a data-base dos aposentados e pensionistas.

CAPÍTULO VIII Da Assistência Social

Art. 33. A assistência social aos idosos será prestada, de forma articulada, conforme os princípios e diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, na Política Nacional do Idoso, no Sistema Único de Saúde e demais normas pertinentes.

Art. 34. Aos idosos, a partir de 65 (sessenta e cinco) anos, que não possuam meios para prover sua subsistência, nem de tê-la provida por sua família, é assegurado o benefício mensal de 1 (um) salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social – Loas. [\(Vide Decreto nº 6.214, de 2007\)](#)

Parágrafo único. O benefício já concedido a qualquer membro da família nos termos do **caput** não será computado para os fins do cálculo da renda familiar **per capita** a que se refere a Loas.

Art. 35. Todas as entidades de longa permanência, ou casa-lar, são obrigadas a firmar contrato de prestação de serviços com a pessoa idosa abrigada.

§ 1º No caso de entidades filantrópicas, ou casa-lar, é facultada a cobrança de participação do idoso no custeio da entidade.

§ 2º O Conselho Municipal do Idoso ou o Conselho Municipal da Assistência Social estabelecerá a forma de participação prevista no § 1º, que não poderá exceder a 70% (setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso.

§ 3º Se a pessoa idosa for incapaz, caberá a seu representante legal firmar o contrato a que se refere o **caput** deste artigo.

Art. 36. O acolhimento de idosos em situação de risco social, por adulto ou núcleo familiar, caracteriza a dependência econômica, para os efeitos legais. [\(Vigência\)](#)

CAPÍTULO IX Da Habitação

Art. 37. O idoso tem direito a moradia digna, no seio da família natural ou substituta, ou desacompanhado de seus familiares, quando assim o desejar, ou, ainda, em instituição pública ou privada.

§ 1º A assistência integral na modalidade de entidade de longa permanência será prestada quando verificada inexistência de grupo familiar, casa-lar, abandono ou carência de recursos financeiros próprios ou da família.

§ 2º Toda instituição dedicada ao atendimento ao idoso fica obrigada a manter identificação externa visível, sob pena de interdição, além de atender toda a legislação pertinente.

§ 3º As instituições que abrigarem idosos são obrigadas a manter padrões de habitação compatíveis com as necessidades deles, bem como provê-los com alimentação regular e higiene indispensáveis às normas sanitárias e com estas condizentes, sob as penas da lei.

Art. 38. Nos programas habitacionais, públicos ou subsidiados com recursos públicos, o idoso goza de prioridade na aquisição de imóvel para moradia própria, observado o seguinte:

~~I – reserva de 3% (três por cento) das unidades residenciais para atendimento aos idosos;~~

I - reserva de pelo menos 3% (três por cento) das unidades habitacionais residenciais para atendimento aos idosos; [\(Redação dada pela Lei nº 12.418, de 2011\)](#)

II – implantação de equipamentos urbanos comunitários voltados ao idoso;

III – eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, para garantia de acessibilidade ao idoso;

IV – critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão.

Parágrafo único. As unidades residenciais reservadas para atendimento a idosos devem situar-se, preferencialmente, no pavimento térreo. [\(Incluído pela Lei nº 12.419, de 2011\)](#)

CAPÍTULO X Do Transporte

Art. 39. Aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos fica assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares.

§ 1º Para ter acesso à gratuidade, basta que o idoso apresente qualquer documento pessoal que faça prova de sua idade.

§ 2º Nos veículos de transporte coletivo de que trata este artigo, serão reservados 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, devidamente identificados com a placa de reservado preferencialmente para idosos.

§ 3º No caso das pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos, ficará a critério da legislação local dispor sobre as condições para exercício da gratuidade nos meios de transporte previstos no **caput** deste artigo.

Art. 40. No sistema de transporte coletivo interestadual observar-se-á, nos termos da legislação específica: [\(Regulamento\)](#) [\(Vide Decreto nº 5.934, de 2006\)](#)

I – a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo para idosos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos;

II – desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos.

Parágrafo único. Caberá aos órgãos competentes definir os mecanismos e os critérios para o exercício dos direitos previstos nos incisos I e II.

Art. 41. É assegurada a reserva, para os idosos, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso.

~~Art. 42. É assegurada a prioridade do idoso no embarque no sistema de transporte coletivo.~~

Art. 42. São asseguradas a prioridade e a segurança do idoso nos procedimentos de embarque e desembarque nos veículos do sistema de transporte coletivo. [\(Redação dada pela Lei nº 12.899, de 2013\)](#)

TÍTULO III Das Medidas de Proteção

CAPÍTULO I Das Disposições Gerais

Art. 43. As medidas de proteção ao idoso são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados:

- I – por ação ou omissão da sociedade ou do Estado;
- II – por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento;
- III – em razão de sua condição pessoal.

CAPÍTULO II Das Medidas Específicas de Proteção

Art. 44. As medidas de proteção ao idoso previstas nesta Lei poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, e levarão em conta os fins sociais a que se destinam e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Art. 45. Verificada qualquer das hipóteses previstas no art. 43, o Ministério Público ou o Poder Judiciário, a requerimento daquele, poderá determinar, dentre outras, as seguintes medidas:

- I – encaminhamento à família ou curador, mediante termo de responsabilidade;
- II – orientação, apoio e acompanhamento temporários;
- III – requisição para tratamento de sua saúde, em regime ambulatorial, hospitalar ou domiciliar;
- IV – inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a usuários dependentes de drogas lícitas ou ilícitas, ao próprio idoso ou à pessoa de sua convivência que lhe cause perturbação;
- V – abrigo em entidade;
- VI – abrigo temporário.

TÍTULO IV Da Política de Atendimento ao Idoso

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 46. A política de atendimento ao idoso far-se-á por meio do conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Art. 47. São linhas de ação da política de atendimento:

- I – políticas sociais básicas, previstas na [Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994](#);
- II – políticas e programas de assistência social, em caráter supletivo, para aqueles que necessitarem;
- III – serviços especiais de prevenção e atendimento às vítimas de negligência, maus-tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão;
- IV – serviço de identificação e localização de parentes ou responsáveis por idosos abandonados em hospitais e instituições de longa permanência;
- V – proteção jurídico-social por entidades de defesa dos direitos dos idosos;

VI – mobilização da opinião pública no sentido da participação dos diversos segmentos da sociedade no atendimento do idoso.

CAPÍTULO II Das Entidades de Atendimento ao Idoso

Art. 48. As entidades de atendimento são responsáveis pela manutenção das próprias unidades, observadas as normas de planejamento e execução emanadas do órgão competente da Política Nacional do Idoso, conforme a [Lei nº 8.842, de 1994](#).

Parágrafo único. As entidades governamentais e não-governamentais de assistência ao idoso ficam sujeitas à inscrição de seus programas, junto ao órgão competente da Vigilância Sanitária e Conselho Municipal da Pessoa Idosa, e em sua falta, junto ao Conselho Estadual ou Nacional da Pessoa Idosa, especificando os regimes de atendimento, observados os seguintes requisitos:

- I – oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade, higiene, salubridade e segurança;
- II – apresentar objetivos estatutários e plano de trabalho compatíveis com os princípios desta Lei;
- III – estar regularmente constituída;
- IV – demonstrar a idoneidade de seus dirigentes.

Art. 49. As entidades que desenvolvam programas de institucionalização de longa permanência adotarão os seguintes princípios:

- I – preservação dos vínculos familiares;
- II – atendimento personalizado e em pequenos grupos;
- III – manutenção do idoso na mesma instituição, salvo em caso de força maior;
- IV – participação do idoso nas atividades comunitárias, de caráter interno e externo;
- V – observância dos direitos e garantias dos idosos;
- VI – preservação da identidade do idoso e oferecimento de ambiente de respeito e dignidade.

Parágrafo único. O dirigente de instituição prestadora de atendimento ao idoso responderá civil e criminalmente pelos atos que praticar em detrimento do idoso, sem prejuízo das sanções administrativas.

Art. 50. Constituem obrigações das entidades de atendimento:

- I – celebrar contrato escrito de prestação de serviço com o idoso, especificando o tipo de atendimento, as obrigações da entidade e prestações decorrentes do contrato, com os respectivos preços, se for o caso;
- II – observar os direitos e as garantias de que são titulares os idosos;
- III – fornecer vestuário adequado, se for pública, e alimentação suficiente;
- IV – oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade;
- V – oferecer atendimento personalizado;
- VI – diligenciar no sentido da preservação dos vínculos familiares;
- VII – oferecer acomodações apropriadas para recebimento de visitas;
- VIII – proporcionar cuidados à saúde, conforme a necessidade do idoso;

IX – promover atividades educacionais, esportivas, culturais e de lazer;

X – propiciar assistência religiosa àqueles que desejarem, de acordo com suas crenças;

XI – proceder a estudo social e pessoal de cada caso;

XII – comunicar à autoridade competente de saúde toda ocorrência de idoso portador de doenças infecto-contagiosas;

XIII – providenciar ou solicitar que o Ministério Público requirite os documentos necessários ao exercício da cidadania àqueles que não os tiverem, na forma da lei;

XIV – fornecer comprovante de depósito dos bens móveis que receberem dos idosos;

XV – manter arquivo de anotações onde constem data e circunstâncias do atendimento, nome do idoso, responsável, parentes, endereços, cidade, relação de seus pertences, bem como o valor de contribuições, e suas alterações, se houver, e demais dados que possibilitem sua identificação e a individualização do atendimento;

XVI – comunicar ao Ministério Público, para as providências cabíveis, a situação de abandono moral ou material por parte dos familiares;

XVII – manter no quadro de pessoal profissionais com formação específica.

Art. 51. As instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos prestadoras de serviço ao idoso terão direito à assistência judiciária gratuita.

CAPÍTULO III

Da Fiscalização das Entidades de Atendimento

Art. 52. As entidades governamentais e não-governamentais de atendimento ao idoso serão fiscalizadas pelos Conselhos do Idoso, Ministério Público, Vigilância Sanitária e outros previstos em lei.

Art. 53. O art. 7º da [Lei nº 8.842, de 1994](#), passa a vigorar com a seguinte redação:

"[Art. 7º](#) Compete aos Conselhos de que trata o art. 6º desta Lei a supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas." (NR)

Art. 54. Será dada publicidade das prestações de contas dos recursos públicos e privados recebidos pelas entidades de atendimento.

Art. 55. As entidades de atendimento que descumprirem as determinações desta Lei ficarão sujeitas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal de seus dirigentes ou prepostos, às seguintes penalidades, observado o devido processo legal:

I – as entidades governamentais:

- a) advertência;
- b) afastamento provisório de seus dirigentes;
- c) afastamento definitivo de seus dirigentes;
- d) fechamento de unidade ou interdição de programa;

II – as entidades não-governamentais:

- a) advertência;
- b) multa;

- c) suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas;
- d) interdição de unidade ou suspensão de programa;
- e) proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público.

§ 1º Havendo danos aos idosos abrigados ou qualquer tipo de fraude em relação ao programa, caberá o afastamento provisório dos dirigentes ou a interdição da unidade e a suspensão do programa.

§ 2º A suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas ocorrerá quando verificada a má aplicação ou desvio de finalidade dos recursos.

§ 3º Na ocorrência de infração por entidade de atendimento, que coloque em risco os direitos assegurados nesta Lei, será o fato comunicado ao Ministério Público, para as providências cabíveis, inclusive para promover a suspensão das atividades ou dissolução da entidade, com a proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público, sem prejuízo das providências a serem tomadas pela Vigilância Sanitária.

§ 4º Na aplicação das penalidades, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o idoso, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes da entidade.

CAPÍTULO IV Das Infrações Administrativas

Art. 56. Deixar a entidade de atendimento de cumprir as determinações do [art. 50 desta Lei](#):

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), se o fato não for caracterizado como crime, podendo haver a interdição do estabelecimento até que sejam cumpridas as exigências legais.

Parágrafo único. No caso de interdição do estabelecimento de longa permanência, os idosos abrigados serão transferidos para outra instituição, a expensas do estabelecimento interdito, enquanto durar a interdição.

Art. 57. Deixar o profissional de saúde ou o responsável por estabelecimento de saúde ou instituição de longa permanência de comunicar à autoridade competente os casos de crimes contra idoso de que tiver conhecimento:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), aplicada em dobro no caso de reincidência.

Art. 58. Deixar de cumprir as determinações desta Lei sobre a prioridade no atendimento ao idoso:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 1.000,00 (um mil reais) e multa civil a ser estipulada pelo juiz, conforme o dano sofrido pelo idoso.

CAPÍTULO V Da Apuração Administrativa de Infração às Normas de Proteção ao Idoso

Art. 59. Os valores monetários expressos no Capítulo IV serão atualizados anualmente, na forma da lei.

Art. 60. O procedimento para a imposição de penalidade administrativa por infração às normas de proteção ao idoso terá início com requisição do Ministério Público ou auto de infração elaborado por servidor efetivo e assinado, se possível, por duas testemunhas.

§ 1º No procedimento iniciado com o auto de infração poderão ser usadas fórmulas impressas, especificando-se a natureza e as circunstâncias da infração.

§ 2º Sempre que possível, à verificação da infração seguir-se-á a lavratura do auto, ou este será lavrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas, por motivo justificado.

Art. 61. O autuado terá prazo de 10 (dez) dias para a apresentação da defesa, contado da data da intimação, que será feita:

- I – pelo autuante, no instrumento de autuação, quando for lavrado na presença do infrator;
- II – por via postal, com aviso de recebimento.

Art. 62. Havendo risco para a vida ou à saúde do idoso, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

Art. 63. Nos casos em que não houver risco para a vida ou a saúde da pessoa idosa abrigada, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

CAPÍTULO VI

Da Apuração Judicial de Irregularidades em Entidade de Atendimento

Art. 64. Aplicam-se, subsidiariamente, ao procedimento administrativo de que trata este Capítulo as disposições das [Leis nºs 6.437, de 20 de agosto de 1977](#), e [9.784, de 29 de janeiro de 1999](#).

Art. 65. O procedimento de apuração de irregularidade em entidade governamental e não-governamental de atendimento ao idoso terá início mediante petição fundamentada de pessoa interessada ou iniciativa do Ministério Público.

Art. 66. Havendo motivo grave, poderá a autoridade judiciária, ouvido o Ministério Público, decretar liminarmente o afastamento provisório do dirigente da entidade ou outras medidas que julgar adequadas, para evitar lesão aos direitos do idoso, mediante decisão fundamentada.

Art. 67. O dirigente da entidade será citado para, no prazo de 10 (dez) dias, oferecer resposta escrita, podendo juntar documentos e indicar as provas a produzir.

Art. 68. Apresentada a defesa, o juiz procederá na conformidade do art. 69 ou, se necessário, designará audiência de instrução e julgamento, deliberando sobre a necessidade de produção de outras provas.

§ 1º Salvo manifestação em audiência, as partes e o Ministério Público terão 5 (cinco) dias para oferecer alegações finais, decidindo a autoridade judiciária em igual prazo.

§ 2º Em se tratando de afastamento provisório ou definitivo de dirigente de entidade governamental, a autoridade judiciária oficiará a autoridade administrativa imediatamente superior ao afastado, fixando-lhe prazo de 24 (vinte e quatro) horas para proceder à substituição.

§ 3º Antes de aplicar qualquer das medidas, a autoridade judiciária poderá fixar prazo para a remoção das irregularidades verificadas. Satisfeitas as exigências, o processo será extinto, sem julgamento do mérito.

§ 4º A multa e a advertência serão impostas ao dirigente da entidade ou ao responsável pelo programa de atendimento.

TÍTULO V

Do Acesso à Justiça

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 69. Aplica-se, subsidiariamente, às disposições deste Capítulo, o procedimento sumário previsto no Código de Processo Civil, naquilo que não contrarie os prazos previstos nesta Lei.

Art. 70. O Poder Público poderá criar varas especializadas e exclusivas do idoso.

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

§ 1º O interessado na obtenção da prioridade a que alude este artigo, fazendo prova de sua idade, requererá o benefício à autoridade judiciária competente para decidir o feito, que determinará as providências a serem cumpridas, anotando-se essa circunstância em local visível nos autos do processo.

§ 2º A prioridade não cessará com a morte do beneficiado, estendendo-se em favor do cônjuge supérstite, companheiro ou companheira, com união estável, maior de 60 (sessenta) anos.

§ 3º A prioridade se estende aos processos e procedimentos na Administração Pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, ao atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal em relação aos Serviços de Assistência Judiciária.

§ 4º Para o atendimento prioritário será garantido ao idoso o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis.

CAPÍTULO II Do Ministério Público

Art. 72. [\(VETADO\)](#)

Art. 73. As funções do Ministério Público, previstas nesta Lei, serão exercidas nos termos da respectiva Lei Orgânica.

Art. 74. Compete ao Ministério Público:

I – instaurar o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção dos direitos e interesses difusos ou coletivos, individuais indisponíveis e individuais homogêneos do idoso;

II – promover e acompanhar as ações de alimentos, de interdição total ou parcial, de designação de curador especial, em circunstâncias que justifiquem a medida e oficiar em todos os feitos em que se discutam os direitos de idosos em condições de risco;

III – atuar como substituto processual do idoso em situação de risco, conforme o disposto no art. 43 desta Lei;

IV – promover a revogação de instrumento procuratório do idoso, nas hipóteses previstas no art. 43 desta Lei, quando necessário ou o interesse público justificar;

V – instaurar procedimento administrativo e, para instruí-lo:

a) expedir notificações, colher depoimentos ou esclarecimentos e, em caso de não comparecimento injustificado da pessoa notificada, requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar;

b) requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades municipais, estaduais e federais, da administração direta e indireta, bem como promover inspeções e diligências investigatórias;

c) requisitar informações e documentos particulares de instituições privadas;

VI – instaurar sindicâncias, requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial, para a apuração de ilícitos ou infrações às normas de proteção ao idoso;

VII – zelar pelo efetivo respeito aos direitos e garantias legais assegurados ao idoso, promovendo as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis;

VIII – inspecionar as entidades públicas e particulares de atendimento e os programas de que trata esta Lei, adotando de pronto as medidas administrativas ou judiciais necessárias à remoção de irregularidades porventura verificadas;

IX – requisitar força policial, bem como a colaboração dos serviços de saúde, educacionais e de assistência social, públicos, para o desempenho de suas atribuições;

X – referendar transações envolvendo interesses e direitos dos idosos previstos nesta Lei.

§ 1º A legitimação do Ministério Público para as ações cíveis previstas neste artigo não impede a de terceiros, nas mesmas hipóteses, segundo dispuser a lei.

§ 2º As atribuições constantes deste artigo não excluem outras, desde que compatíveis com a finalidade e atribuições do Ministério Público.

§ 3º O representante do Ministério Público, no exercício de suas funções, terá livre acesso a toda entidade de atendimento ao idoso.

Art. 75. Nos processos e procedimentos em que não for parte, atuará obrigatoriamente o Ministério Público na defesa dos direitos e interesses de que cuida esta Lei, hipóteses em que terá vista dos autos depois das partes, podendo juntar documentos, requerer diligências e produção de outras provas, usando os recursos cabíveis.

Art. 76. A intimação do Ministério Público, em qualquer caso, será feita pessoalmente.

Art. 77. A falta de intervenção do Ministério Público acarreta a nulidade do feito, que será declarada de ofício pelo juiz ou a requerimento de qualquer interessado.

CAPÍTULO III

Da Proteção Judicial dos Interesses Difusos, Coletivos e Individuais Indisponíveis ou Homogêneos

Art. 78. As manifestações processuais do representante do Ministério Público deverão ser fundamentadas.

Art. 79. Regem-se pelas disposições desta Lei as ações de responsabilidade por ofensa aos direitos assegurados ao idoso, referentes à omissão ou ao oferecimento insatisfatório de:

- I – acesso às ações e serviços de saúde;
- II – atendimento especializado ao idoso portador de deficiência ou com limitação incapacitante;
- III – atendimento especializado ao idoso portador de doença infecto-contagiosa;
- IV – serviço de assistência social visando ao amparo do idoso.

Parágrafo único. As hipóteses previstas neste artigo não excluem da proteção judicial outros interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, próprios do idoso, protegidos em lei.

Art. 80. As ações previstas neste Capítulo serão propostas no foro do domicílio do idoso, cujo juízo terá competência absoluta para processar a causa, ressalvadas as competências da Justiça Federal e a competência originária dos Tribunais Superiores.

Art. 81. Para as ações cíveis fundadas em interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, consideram-se legitimados, concorrentemente:

- I – o Ministério Público;
- II – a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;
- III – a Ordem dos Advogados do Brasil;
- IV – as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano e que incluam entre os fins institucionais a defesa dos interesses e direitos da pessoa idosa, dispensada a autorização da assembléia, se houver prévia autorização estatutária.

§ 1º Admitir-se-á litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta Lei.

§ 2º Em caso de desistência ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado deverá assumir a titularidade ativa.

Art. 82. Para defesa dos interesses e direitos protegidos por esta Lei, são admissíveis todas as espécies de ação pertinentes.

Parágrafo único. Contra atos ilegais ou abusivos de autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições de Poder Público, que lesem direito líquido e certo previsto nesta Lei, caberá ação mandamental, que se regerá pelas normas da lei do mandado de segurança.

Art. 83. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não-fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

§ 1º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, na forma do [art. 273 do Código de Processo Civil](#).

§ 2º O juiz poderá, na hipótese do § 1º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente do pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 3º A multa só será exigível do réu após o trânsito em julgado da sentença favorável ao autor, mas será devida desde o dia em que se houver configurado.

Art. 84. Os valores das multas previstas nesta Lei reverterão ao Fundo do Idoso, onde houver, ou na falta deste, ao Fundo Municipal de Assistência Social, ficando vinculados ao atendimento ao idoso.

Parágrafo único. As multas não recolhidas até 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado da decisão serão exigidas por meio de execução promovida pelo Ministério Público, nos mesmos autos, facultada igual iniciativa aos demais legitimados em caso de inércia daquele.

Art. 85. O juiz poderá conferir efeito suspensivo aos recursos, para evitar dano irreparável à parte.

Art. 86. Transitada em julgado a sentença que impuser condenação ao Poder Público, o juiz determinará a remessa de peças à autoridade competente, para apuração da responsabilidade civil e administrativa do agente a que se atribua a ação ou omissão.

Art. 87. Decorridos 60 (sessenta) dias do trânsito em julgado da sentença condenatória favorável ao idoso sem que o autor lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada, igual iniciativa aos demais legitimados, como assistentes ou assumindo o pólo ativo, em caso de inércia desse órgão.

Art. 88. Nas ações de que trata este Capítulo, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas.

Parágrafo único. Não se imporá sucumbência ao Ministério Público.

Art. 89. Qualquer pessoa poderá, e o servidor deverá, provocar a iniciativa do Ministério Público, prestando-lhe informações sobre os fatos que constituam objeto de ação civil e indicando-lhe os elementos de convicção.

Art. 90. Os agentes públicos em geral, os juízes e tribunais, no exercício de suas funções, quando tiverem conhecimento de fatos que possam configurar crime de ação pública contra idoso ou ensejar a propositura de ação para sua defesa, devem encaminhar as peças pertinentes ao Ministério Público, para as providências cabíveis.

Art. 91. Para instruir a petição inicial, o interessado poderá requerer às autoridades competentes as certidões e informações que julgar necessárias, que serão fornecidas no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 92. O Ministério Público poderá instaurar sob sua presidência, inquérito civil, ou requisitar, de qualquer pessoa, organismo público ou particular, certidões, informações, exames ou perícias, no prazo que assinalar, o qual não poderá ser inferior a 10 (dez) dias.

§ 1º Se o órgão do Ministério Público, esgotadas todas as diligências, se convencer da inexistência de fundamento para a propositura da ação civil ou de peças informativas, determinará o seu arquivamento, fazendo-o fundamentadamente.

§ 2º Os autos do inquérito civil ou as peças de informação arquivados serão remetidos, sob pena de se incorrer em falta grave, no prazo de 3 (três) dias, ao Conselho Superior do Ministério Público ou à Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público.

§ 3º Até que seja homologado ou rejeitado o arquivamento, pelo Conselho Superior do Ministério Público ou por Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público, as associações legitimadas poderão apresentar razões escritas ou documentos, que serão juntados ou anexados às peças de informação.

§ 4º Deixando o Conselho Superior ou a Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público de homologar a promoção de arquivamento, será designado outro membro do Ministério Público para o ajuizamento da ação.

TÍTULO VI Dos Crimes

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 93. Aplicam-se subsidiariamente, no que couber, as disposições da [Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#).

Art. 94. Aos crimes previstos nesta Lei, cuja pena máxima privativa de liberdade não ultrapasse 4 (quatro) anos, aplica-se o procedimento previsto na [Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995](#), e, subsidiariamente, no que couber, as disposições do Código Penal e do Código de Processo Penal. [\(Vide ADI 3.096-5 - STF\)](#)

CAPÍTULO II Dos Crimes em Espécie

Art. 95. Os crimes definidos nesta Lei são de ação penal pública incondicionada, não se lhes aplicando os [arts. 181 e 182 do Código Penal](#).

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade:

Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Na mesma pena incorre quem desdenhar, humilhar, menosprezar ou discriminar pessoa idosa, por qualquer motivo.

§ 2º A pena será aumentada de 1/3 (um terço) se a vítima se encontrar sob os cuidados ou responsabilidade do agente.

Art. 97. Deixar de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Parágrafo único. A pena é aumentada de metade, se da omissão resulta lesão corporal de natureza grave, e triplicada, se resulta a morte.

Art. 98. Abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 3 (três) anos e multa.

Art. 99. Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado:

Pena – detenção de 2 (dois) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º Se do fato resulta lesão corporal de natureza grave:

Pena – reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos.

§ 2º Se resulta a morte:

Pena – reclusão de 4 (quatro) a 12 (doze) anos.

Art. 100. Constitui crime punível com reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa:

I – obstar o acesso de alguém a qualquer cargo público por motivo de idade;

II – negar a alguém, por motivo de idade, emprego ou trabalho;

III – recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa, a pessoa idosa;

IV – deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude esta Lei;

V – recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil objeto desta Lei, quando requisitados pelo Ministério Público.

Art. 101. Deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente o idoso:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 102. Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade:

Pena – reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos e multa.

Art. 103. Negar o acolhimento ou a permanência do idoso, como abrigado, por recusa deste em outorgar procuração à entidade de atendimento:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 104. Reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida:

Pena – detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa.

Art. 105. Exibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa do idoso:

Pena – detenção de 1 (um) a 3 (três) anos e multa.

Art. 106. Induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente:

Pena – reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

Art. 107. Coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração:

Pena – reclusão de 2 (dois) a 5 (cinco) anos.

Art. 108. Lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal:

Pena – reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

TÍTULO VII Disposições Finais e Transitórias

Art. 109. Impedir ou embaraçar ato do representante do Ministério Público ou de qualquer outro agente fiscalizador:

Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Art. 110. O Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, Código Penal, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 61.

.....

II -

.....

h) contra criança, maior de 60 (sessenta) anos, enfermo ou mulher grávida;

....." (NR)

"Art. 121.

.....

§ 4º No homicídio culposo, a pena é aumentada de 1/3 (um terço), se o crime resulta de inobservância de regra técnica de profissão, arte ou ofício, ou se o agente deixa de prestar imediato socorro à vítima, não procura diminuir as conseqüências do seu ato, ou foge para evitar prisão em flagrante. Sendo doloso o homicídio, a pena é aumentada de 1/3 (um terço) se o crime é praticado contra pessoa menor de 14 (quatorze) ou maior de 60 (sessenta) anos.

....." (NR)

"Art. 133.

.....

§ 3º

.....

III – se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos." (NR)

"Art. 140.

.....

§ 3º Se a injúria consiste na utilização de elementos referentes a raça, cor, etnia, religião, origem ou a condição de pessoa idosa ou portadora de deficiência:

..... (NR)

"Art. 141.

.....

IV – contra pessoa maior de 60 (sessenta) anos ou portadora de deficiência, exceto no caso de injúria.

....." (NR)

"Art. 148.

.....

§ 1º

L – se a vítima é ascendente, descendente, cônjuge do agente ou maior de 60 (sessenta) anos.

....." (NR)

"Art. 159.....

.....

§ 1º Se o seqüestro dura mais de 24 (vinte e quatro) horas, se o seqüestrado é menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos, ou se o crime é cometido por bando ou quadrilha.

....." (NR)

"Art. 183.....

.....

III – se o crime é praticado contra pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos." (NR)

"Art. 244. Deixar, sem justa causa, de prover a subsistência do cônjuge, ou de filho menor de 18 (dezoito) anos ou inapto para o trabalho, ou de ascendente inválido ou maior de 60 (sessenta) anos, não lhes proporcionando os recursos necessários ou faltando ao pagamento de pensão alimentícia judicialmente acordada, fixada ou majorada; deixar, sem justa causa, de socorrer descendente ou ascendente, gravemente enfermo:

....." (NR)

Art. 111. O art. 21 do Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941, Lei das Contravenções Penais, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

"Art. 21.....

.....

Parágrafo único. Aumenta-se a pena de 1/3 (um terço) até a metade se a vítima é maior de 60 (sessenta) anos." (NR)

Art. 112. O inciso II do § 4º do art. 1º da Lei nº 9.455, de 7 de abril de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º

.....

§ 4º

II – se o crime é cometido contra criança, gestante, portador de deficiência, adolescente ou maior de 60 (sessenta) anos;

....." (NR)

Art. 113. O [inciso III do art. 18 da Lei nº 6.368, de 21 de outubro de 1976](#), passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 18.....

III – se qualquer deles decorrer de associação ou visar a menores de 21 (vinte e um) anos ou a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou a quem tenha, por qualquer causa, diminuída ou suprimida a capacidade de discernimento ou de autodeterminação:

....." (NR)

Art. 114. O [art 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#), passa a vigorar com a seguinte redação:

"[Art. 1º](#) As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei." (NR)

Art. 115. O Orçamento da Seguridade Social destinará ao Fundo Nacional de Assistência Social, até que o Fundo Nacional do Idoso seja criado, os recursos necessários, em cada exercício financeiro, para aplicação em programas e ações relativos ao idoso.

Art. 116. Serão incluídos nos censos demográficos dados relativos à população idosa do País.

Art. 117. O Poder Executivo encaminhará ao Congresso Nacional projeto de lei revendo os critérios de concessão do Benefício de Prestação Continuada previsto na Lei Orgânica da Assistência Social, de forma a garantir que o acesso ao direito seja condizente com o estágio de desenvolvimento sócio-econômico alcançado pelo País.

Art. 118. Esta Lei entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da sua publicação, ressalvado o disposto no [caput do art. 36](#), que vigorará a partir de 1º de janeiro de 2004.

Brasília, 1º de outubro de 2003; 182ª da Independência e 115ª da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Márcio Thomaz Bastos

Antonio Palocci Filho

Rubem Fonseca Filho

Humberto Sérgio Costa Lima

Guido Mantega

Ricardo José Ribeiro Berzoini

Benedita Souza da Silva Sampaio

Álvaro Augusto Ribeiro Costa

Este texto não substitui o publicado no DOU de 3.10.2003