

Como montar um Home Care



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	1
Localização.....	2
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	4
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	8
Organização do Processo Produtivo.....	8
Automação.....	8
Canais de Distribuição.....	9
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	11
Custos.....	12
Diversificação/Agregação de Valor.....	14
Divulgação.....	15
Informações Fiscais e Tributárias.....	15
Eventos.....	18
Entidades em Geral.....	18
Normas Técnicas.....	19
Glossário.....	21
Dicas de Negócio.....	22
Características Específicas do Empreendedor.....	22
Bibliografia Complementar.....	23
Fonte de Recurso.....	24
Planejamento Financeiro.....	24
Produtos e Serviços - Sebrae.....	25
Sites Úteis.....	29

1. Apresentação de Negócio

Você, futuro empreendedor, já se perguntou sobre a possibilidade de continuar um tratamento hospitalar na residência do paciente? Ou, então, o quanto este modelo de negócio pode ser rentável? Pois bem, já adiantamos que, apesar do nicho ser muito regulamentado pela natureza sensível da prestação do serviço, ele é muito rentável e cada vez mais requisitado pela sociedade.

Sendo assim, o Home Care, também conhecido como Atendimento Médico Domiciliar, é um serviço que fornece a continuidade do tratamento hospitalar na residência do paciente. Ele serve para auxiliar o tratamento de várias patologias como doenças crônicas, incapacidade funcional, dentre outras.

Portanto, o Home Care é indicado ao paciente que depende de cuidados médicos especializados, mas que podem ser realizados em domicílio. Sendo assim, é necessário oferecer uma estrutura adequada ao tratamento, além de cumprir outros requisitos que serão abordados no momento oportuno.

Por fim, este documento possui as primeiras orientações ao futuro empreendedor para montar um Home Care. Contudo, é fundamental destacar que ele não substitui o Plano de Negócios. Para obter informações sobre o Plano de Negócios, o empreendedor deverá procurar o Sebrae mais próximo.

2. Mercado

No Brasil, o Núcleo Nacional das Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar (NEAD) é a principal instituição que reúne e divulga dados sobre o setor. No entanto, a análise de 2021/2022 ainda não foi lançada. Portanto, selecionamos as principais informações colhidas até 2020:

- a) Desde o início da pandemia houve um aumento de 30% na prestação de serviços de assistência domiciliar;
- b) Em 2020, o faturamento do setor cresceu cerca de 15% chegando a R\$ 12,2 bilhões;
- c) A expectativa para o crescimento em 2021 era de 25%;
- d) Os leitos oferecidos pelo setor representavam 4,87% do total dos leitos hospitalares;
- e) Foram registradas 830 empresas especializadas em Home Care. Contudo, de acordo com os dados divulgados pelo Ministério da Saúde em 2022, há 1220 empreendimentos regularizados;
- f) No período 2019/2020, o ticket médio passou de R\$ 614,96 para R\$ 742,84, um acréscimo de 20,8%.

Outro dado relevante para o setor, que foi coletado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é que, no período entre 2012 e 2021, a população idosa cresceu e representou 14,7% do total. Afinal, as pessoas com 60 anos ou mais compõem uma parcela do público-alvo do Home Care.

Apesar do otimismo, o setor Home Care é muito concorrido. Contudo, ele se torna cada vez mais importante para a sociedade. Afinal, cada atendimento domiciliar representa um leito a menos ocupado nos hospitais. É uma das formas que a iniciativa privada pode ajudar a melhorar a prestação dos serviços de saúde no nosso país.

Além disso, o Home Care precisa de mão de obra especializada. Portanto, deve-se escolher profissionais qualificados e competentes para tratar da saúde dos pacientes. É um segmento que precisa de devoção, empatia e muito empenho.

Para conhecer as oportunidades e ameaças do setor de Home Care é imprescindível realizar uma análise precisa. Só assim será possível entender a demanda, o público alvo e as demais variáveis. Lembre-se que o Plano de Negócios é capaz de reunir todas essas informações. Procure o Sebrae mais próximo para elaborar o seu!

3. Localização

A princípio, o Home Care é um serviço prestado no domicílio do cliente. Contudo, é fundamental possuir um escritório base para tirar as dúvidas do público-alvo, oferecer o catálogo, receber os colaboradores e fornecedores, etc. A seguir, confira algumas informações importantes para escolher o local ideal:

- a) Analisar o perfil do público-alvo: É imprescindível que o futuro empreendedor analise o perfil do público alvo. Nesse caso, poderá conhecer a faixa de renda e hábitos de consumo de cada região para criar estratégias de venda. Lembre-se que o principal cliente está acometido por alguma doença e precisa de cuidados especiais para melhorar a saúde, bem como a qualidade de vida;
- b) Acessível aos funcionários: O local do Home Care deve considerar o acesso pelos funcionários. Portanto, precisa estar, sempre que possível, próxima de pontos de transporte coletivo. Um dos fatores que desmotivam os colaboradores é a dificuldade para chegar no local de trabalho. Além disso, lembre-se que muitos servidores deverão se deslocar até a residência dos clientes;
- c) Questões urbanísticas e de infraestrutura: É fundamental analisar a segurança da região e a infraestrutura de serviços públicos (como Bombeiros, Polícia, Correio). Além disso, é importante averiguar se o local está sujeito a inundações ou próximo a áreas de risco. Conferir a disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone, internet e serviços de recolhimento de lixo é fundamental. Em síntese, confira se há uma infraestrutura próspera para receber o seu Home Care;
- d) Aluguel: Verifique se o valor do aluguel está adequado com o seu plano de negócios e quais as condições para renovação contratual. Afinal, um ponto extraordinário que custa caro pode consumir todo o lucro. Analise o valor do condomínio, as instalações, as reformas, a possibilidade de ampliações e outras taxas;
- e) Aspectos legais: Observe ainda as regularizações, de acordo com o local e licenças exigidas. Verifique se existem restrições de instalação para determinado tipo de negócio naquele endereço, em relação ao plano da Lei de Zoneamento e do Plano Diretor da cidade;

f) Por fim, posicionamento no ambiente digital: Apesar do serviço ser prestado no local, é fundamental contar com uma estrutura online para divulgar e oferecer o catálogo da Home Care. Portanto, invista em sites, redes sociais e marketing digital.

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor atendem suas expectativas e o perfil do negócio pretendido. Leia mais sobre este assunto no capítulo 'Informações Fiscais e Tributárias'

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor neste processo.

Para abertura e registro da empresa é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na entidade sindical patronal: empresa ficará obrigada a recolher a contribuição sindical patronal, por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano;
 - Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema "Conectividade Social – INSS/FGTS";
 - Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o "Habite-se" pela prefeitura.

Importante:

- Para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento.

- A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.

- É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei Federal nº. 8.078 publicada em 11 de setembro de 1990.

Legislação específica do setor:

Lei n. 6.437/1977 - Configura infrações à legislação sanitária federal, estabelece as sanções respectivas, e dá outras providências.

Portaria n. 2.029/ 2011. Institui a Atenção Domiciliar no âmbito do Sistema Único de Saúde.

Portaria n. 2.727/2011. Redefine a Atenção Domiciliar no âmbito do Sistema Único de

Saúde.

RDC n. 11/2006. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Funcionamento de Serviços que prestam Atenção Domiciliar.

RDC n. 7/2007. Prorroga prazo da Resolução RDC n. 11, de 26 de janeiro de 2006, que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Funcionamento de Serviços que prestam Atenção Domiciliar.

RESOLUÇÃO COFEN Nº 0464/2014. Normatiza a atuação da equipe de enfermagem na atenção domiciliar.

RESOLUÇÃO CFM nº 1.668/2003 - Dispõe sobre normas técnicas necessárias à assistência domiciliar de paciente, definindo as responsabilidades do médico, hospital, empresas públicas e privadas; e a interface multiprofissional neste tipo de assistência.

O Sebrae local poderá ser consultado para orientação..

5. Estrutura

A seguir, confira algumas dicas para montar a estrutura do seu Home Care. Desde já, considere propor uma experiência agradável, segura acolhedora, pois são fatores que influenciam a decisão do cliente:

- a) Para um Home Care de pequeno porte é recomendado uma área com 150m². Ela abrigará o atendimento, setor administrativo, sala de reuniões, área dos plantonistas, depósito, farmácia e banheiros;
- b) Atendimento: É onde acontece o primeiro contato com o cliente e são fornecidos todos os serviços do Home Care. Portanto, deve ser agradável, confortável e ter uma estrutura acolhedora;
- c) Administrativo: Espaço destinado às atividades administrativas, contudo, pode abrigar às comerciais como prospecção de novos clientes, gestão das contas, negociações e ampliação do relacionamento com parceiros;
- d) Sala de Reunião: O espaço deve estar preparado para a realização das reuniões, seja com os colaboradores, fornecedores ou clientes;
- e) Sala dos plantonistas: Local onde os colaboradores específicos do setor como enfermeiros, técnicos ou farmacêuticos preparam suas atividades;
- f) Depósito: Onde são guardados as máquinas, equipamentos e móveis utilizados para atender os clientes em seus domicílios;
- g) Farmácia: Espaço destinado para armazenar os medicamentos e demais itens destinados ao tratamento dos clientes;
- h) Sobre a higiene, todos os ambientes da empresa devem estar limpos e organizados. O piso, a parede e o teto não podem apresentar rachaduras, goteiras, infiltrações, mofo e

descascamentos. O piso deve ser de alta resistência, durabilidade e de fácil manutenção;

i) Sempre que possível, aproveite a luz natural. Além de auxiliar na economia, transmite um segurança e acolhimento, afinal, são aspectos fundamentais no setor Home Care;

j) Por fim, profissionais qualificados como arquitetos, engenheiros ou decoradores poderão ajudar a definir as alterações no imóvel. As orientações sobre a ergometria, o fluxo de operação, o layout, a iluminação, a ventilação, etc, podem impressionar o cliente.

6. Pessoal

O futuro empreendedor precisa selecionar os profissionais do Home Care com muita atenção e cuidado. Afinal, eles atenderão os clientes do novo empreendimento e cuidarão dos pacientes. Além disso, é fundamental conhecer as disposições da Resolução Cofen nº 646/2014, que normatiza a atuação da equipe de enfermagem na atenção domiciliar.

Por fim, a seleção acurada, o bom ambiente de trabalho e uma ótima estrutura de atendimento domiciliar impactarão a imagem da empresa aos olhos de todos: clientes, pacientes, colaboradores e fornecedores. A quantidade de funcionários está relacionada ao porte do empreendimento e as exigências legais, mas podemos dividir a equipe em duas: a parte técnica e a administrativa.

Sobre a parte técnica, destacamos os seguintes profissionais que são indispensáveis para o Home Care:

- Enfermeiro;
- Médico.

A ala técnica precisará de uma equipe multidisciplinar, que será organizada a partir da demanda do Home Care, e pode conter tais profissionais:

- Nutricionista;
- Fisioterapeuta;
- Fonoaudiólogos;
- Serviço Social;
- Psicólogos,
- Nutricionista,
- Terapeuta ocupacional.

Agora, sobre a equipe administrativa, ela será responsável por resolver todas as demandas necessárias para concretizar o atendimento domiciliar. Sendo assim, os principais

profissionais são:

- Gerente;
- Secretária;
- Recepcionista;
- Motorista;
- Serviços gerais.

No Home Care, contar com uma equipe capacitada e qualificada não é uma opção, mas sim uma obrigação. Afinal, ao lidar com a saúde, a empresa promete melhorar a qualidade de vida dos pacientes. Portanto, todos os colaboradores, seja da área administrativa ou técnica, precisam passar por um processo seletivo rigoroso e ser valorizados durante a prestação do serviço.

Além da equipe, o empreendedor deve se atualizar para saber o que está acontecendo na sua área de atuação. A participação em seminários, congressos e cursos relacionados deve ser constante. Além disso, deve-se conhecer e respeitar a Convenção Coletiva da categoria, as normas específicas sobre a prestação de serviços de saúde, evitando, assim, consequências desagradáveis.

Por fim, tendo em vista a complexidade do empreendimento, recomendamos que o futuro empreendedor elabore um Plano de Negócios para melhorar o planejamento. Entre em contato com o SEBRAE para desenvolver o seu.

7. Equipamentos

A princípio, dividimos os equipamentos do Home Care em duas categorias: administrativo e atendimento domiciliar. Sobre os materiais para assistir o paciente em casa, eles são adquiridos de acordo com a demanda. Portanto, as camas, macas, cadeira de roda, seringas, luvas, inaladores, respiradores, dentre tantos outros, dependem dos casos que a empresa atenderá. Sendo assim, o Plano de Negócios, que pode ser elaborado junto com o SEBRAE, é uma ótima ferramenta para acertar na escolha dos equipamentos.

Agora, selecionamos os principais equipamentos da categoria administrativa:

Espaço Administrativo:

- Computador,
- Impressora,
- Telefone
- Mesas,

- Cadeiras,
- Armários;

Atendimento:

- Balcão de atendimento,
- Computador,
- Impressora,
- Telefone,
- Cadeiras Secretária
- Sofás
- Bebedouro

Sala de Reuniões/Plantonistas:

- Mesas,
- Cadeiras,
- Sofás,

Farmácia/Depósito:

- Prateleiras,
- Armários abertos fechados;

Veículo:

- Ambulância para remoção do paciente, equipada à sua condição clínica,

OBS: Para a internação em domicílio, os moveis (camas, macas, colchões etc) os matérias que serão usados no tratamento (seringas, agulhas, luvas de procedimentos, luvas estéreis, luvas cirúrgicas, gazes, micropores, esparadrapos, equipo para administração de soluções, dispositivos para punção venosa, sondas de aspiração, sondas de alimentação, sondas vesicais, fios de sutura, fraudas, entre outros), juntamente com os equipamentos que podem ser usados no atendimento domiciliar (medidor de pressão arterial, cadeira de rodas, inaladores, termômetros, unidades de oxigênio, dentre outros), devem ser mensurados de acordo com a demanda do empreendimento, para tanto a elaboração de um plano de negócio é primordial nesse ramo de atividade.

8. Matéria Prima/Mercadoria

É importante destacar que o Home Care presta serviços de atendimento médico domiciliar. Neste caso, a principal matéria prima é o conhecimento e a capacidade dos colaboradores. Além disso, não há comercialização de mercadorias gerais, pois elas precisam estar atreladas a condição de cada paciente.

Dessa forma, a escolha dos produtos dependerá da demanda de cada empreendimento. Se, por exemplo, o seu Home Care for especializado ao atendimento de pessoas com problemas respiratórios, então os insumos deverão atender esta especificidade.

Além disso, cada produto tem seu modo de armazenamento. A insulina, por exemplo, não é conservada da mesma forma que o analgésico. Sendo assim, para ter mais precisão sobre a matéria prima, recomendamos que o empreendedor elabore o Plano de Negócio junto ao SEBRAE.

9. Organização do Processo Produtivo

Em síntese, os processos produtivos do Home Care são divididos em:

- a) Atendimento: É o primeiro contato com o cliente. Geralmente, se dá na visita ao espaço, por telefone ou internet. São passadas as informações sobre os serviços prestados pela empresa. É comum que as informações sejam fornecidas em reuniões;
- b) Tratamento: A partir da prescrição médica será elaborado o tratamento do paciente e definido quais profissionais atuarão nesse processo. A equipe técnica deverá conhecer todos os detalhes para prestar um serviço eficiente ao cliente;
- c) Administração: Destina-se às atividades de relacionamento com fornecedores e clientes, controle de contas a receber e a pagar, atividades de recursos humanos, controle financeiro e de contas bancárias, acompanhamento do desempenho do negócio e outras que o empreendedor julgar necessárias para o bom andamento do empreendimento.

10. Automação

A automação é uma aliada para melhorar o desempenho e facilitar a gestão de qualquer negócio. Não é à toa, pois existem softwares que auxiliam na administração empresarial. Com eles é possível ter mais precisão no controle de estoque, melhorar o relacionamento com os fornecedores e clientes, comunicar os órgãos competentes sobre as questões tributárias, mensurar os custos e lucro, etc.

Desse modo, há disponível no mercado muitos sistemas para gerenciamento das empresas. Eles podem integrar as compras, as vendas e o financeiro e isto irá auxiliar o empreendedor na sua tomada de decisão, principalmente no Home Care.

Antes de escolher o sistema, deve-se avaliar o preço de aquisição, a taxa pelo serviço de manutenção, se está em conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, o acesso ao suporte e as atualizações disponíveis, dentre outros pontos.

A seguir, confira alguns itens indispensáveis para um software de gestão empresarial para o

Home Care

- Controle dos dados sobre faturamento/vendas, gestão de caixa e bancos (conta corrente);
- Acompanhamento de manutenção e depreciação dos equipamentos;
- Organização de compras e contas a pagar;
- Emissão de pedidos;
- Controle de taxa de serviço;
- Relatórios e gráficos gerenciais para análise real do faturamento da home care.

A seguir, conheça os principais softwares do setor:

- O Syscare – Sistema para Home Care;
- AUVO - Sistema de Gestão para Home Care;
- Software Mais Vidas.

11. Canais de Distribuição

Para o Home Care há dois canais de distribuição:

- 1) Direto: O cliente faz o contato pessoal para solicitar os serviços.
- 2) Indireto: O cliente faz o contato por outros meios de comunicação, como telefone, site, redes sociais, etc. Nesse caso, é importante montar uma estrutura no ambiente digital para divulgar os serviços que são prestados.

Além disso, independentemente do canal de distribuição, o sucesso do empreendimento depende, principalmente, da capacidade de percepção e agilidade para aproveitar as oportunidades do mercado, visando criar novas formas de divulgar a empresa.

12. Investimentos

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua autossustentação. Pode ser caracterizado como:

- Investimento fixo – Compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas etc.;
- Investimentos pré- operacionais – São todos os gastos ou despesas realizadas com

projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de decoração, honorários profissionais, compra inicial e outros;

- Capital de giro – É o capital necessário para suportar todos os gastos e despesas iniciais, geradas pela atividade produtiva da empresa. Destina-se a viabilizar as compras iniciais, pagamento de salários nos primeiros meses de funcionamento, impostos, taxas, honorários de contador, despesas de manutenção e outros.

O valor do investimento necessário para montar uma home care varia de acordo com o valor do ponto comercial, serviços oferecidos, benfeitorias necessárias, equipamentos utilizados e cidade de instalação. Por essa razão, o ideal é a elaboração de um Plano de Negócio, onde os recursos necessários, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado, poderão ser determinados.

Para a estrutura física da empresa considerando os moveis para a recepção, administrativo, sala de reunião/plantão, depósito, farmácia mais uma ambulância, para um ambiente de aproximadamente 150m² estima-se os seguintes itens:

Área de Atendimento

- 1 Computador
R\$ 1.500,00
- 1 Impressora
R\$ 700,00
- 1 Telefone
R\$ 100,00
- 1 Balcão de Atendimento
R\$ 1.000,00
- 2 Cadeira Secretária
R\$ 400,00
- 2 conjuntos de sofás 2 lugares
R\$ 1.200,00

Área Administrativa

- 2 Computador
R\$ 3.000,00
- 1 Impressora
R\$ 750,00
- 1 Telefone
R\$ 100,00
- 2 mesas
R\$ 1.000,00
- 2 Cadeiras secretária
R\$ 400,00
- 4 Cadeira atendimento
R\$ 600,00
- 2 Armários
R\$ 900,00

Sala de Reuniões/Plantonistas:

- 1 mesa grande
R\$ 3.000,00
- 10 cadeiras
R\$ 1.500,00

2 mesas
R\$ 1.000,00

4 cadeiras
R\$ 600,00

Farmácia/Depósito

Prateleiras
R\$ 800,00

Armários abertos
R\$ 1.000,00

Armários fechados
R\$ 1.200,00

Veículo

Ambulância para remoção do paciente, equipada à sua condição clínica
R\$ 150.000,00

Despesas Pré-operacionais

Despesas de registro da empresa, honorários, Contábeis e taxas
R\$ 2.500,00

TOTAL DO INVESTIMENTO

R\$ 173.250,00

Os investimentos citados acima, referem-se a parte de administrativa, atendimento, salas, depósito e veículo, os investimentos referentes materiais, moveis e equipamentos que serão utilizados nos tratamentos domiciliares, devem ser mensurados de acordo com a demanda do negócio.

Obs.: vale ressaltar que estes números são estimados, não devendo, portanto, dispensar uma pesquisa detalhada para cada projeto alinhada à elaboração de um Plano de Negócio.

Antes de montar a empresa, é fundamental que o empreendedor elabore um Plano de Negócios, onde os valores necessários à estruturação da empresa podem ser mais detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento.

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o mercado no qual estará inserido, mapeando o segmento de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

Por meio da internet o empreendedor poderá adquirir e cotar os preços de quase todos os equipamentos e móveis necessários. Contudo, a depender do volume de compras, o futuro empresário poderá, de posse dessas cotações, ir conversar diretamente com algum fornecedor de sua região, a fim de analisar a realidade de valores do mercado.

13. Capital de Giro

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada

no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa.

O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: prazos médios recebidos de fornecedores (PMF); prazos médios de estocagem (PME) e prazos médios concedidos a clientes (PMCC).

Quanto maior o prazo concedido aos clientes e quanto maior o prazo de estocagem, maior será sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa.

Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro. Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar esta necessidade do caixa.

Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem maiores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, deve-se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos). Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros.

Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão.

Geralmente para uma empresa de home care estima-se uma necessidade de capital de giro em torno de 20% do faturamento do negócio.

14. Custos

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o negócio, indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis.

Custos variáveis

São aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção.

Custos fixos

São os gastos que permanecem constantes, independente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida. Os custos fixos fazem parte da estrutura do negócio.

Esses gastos, realizados na produção de um bem ou serviço, serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados. Esses custos podem ser com: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas, matérias-primas e insumos consumidos no processo de comercialização.

Os custos mensais fixos de uma home care, podem ser estimados considerando os itens abaixo:

Custos Fixos

Salários, encargos do administrativo, motorista, serviços gerais

R\$ 9.600,00

Água, Luz, telefone e acesso à internet

R\$ 850,00

Contador

R\$ 1.500,00

Higiene, manutenção e segurança

R\$ 1.500,00

Propaganda / Marketing

R\$ 1.000,00

Aluguel

R\$ 3.500,00

Total

R\$ 17.950,00

Lembramos que esses custos são baseados em estimativas para uma empresa de pequeno porte. Aconselhamos ao empresário que queira abrir um negócio dessa natureza a elaboração de um plano de negócio com a ajuda do Sebrae do seu estado no sentido de estimar os custos exatos do seu empreendimento conforme o porte e os produtos oferecidos.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o negócio, indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas.

Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

Seguem algumas dicas para manter os custos controlados:

- Comprar pelo menor preço;
- Negociar prazos mais extensos para pagamento de fornecedores;
- Evitar gastos e despesas desnecessárias;
- Manter equipe de pessoal enxuta;
- Reduzir a inadimplência, através da utilização de cartões de crédito e débito.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Para se destacar no ramo do Home Care é fundamental adotar estratégias de diversificação e agregação de valor. Sendo assim, há muitos fatores que o consumidor considera antes de escolher o seu serviço ao invés dos concorrentes.

Lembre-se que apenas o preço do serviço, ainda que seja o mais baixo possível, não é o suficiente para conquistar os enfermos. A qualidade do atendimento, as particularidades e especificações do serviço, o zelo com os pacientes, a ética e o compromisso com o bem-estar do próximo são essenciais para o sucesso do negócio.

A seguir, confira dicas para agregar valor:

- a) Conhecer o seu cliente: Antes de abrir o negócio é fundamental mapear e identificar o público-alvo. Para isso deve-se conhecer os hábitos, a renda, os interesses e, principalmente, os receios;
- b) Valorizar os colaboradores: O colaborador desmotivado pode impactar o seu Home Care de forma negativa e, às vezes, colocar a vida do paciente em perigo. Para evitar o problema é necessário valorizar a equipe. Portanto, a mantenha bem treinada, lidere positivamente, valorize o corpo interno e dê feedback. Aliás, lembre-se que a equipe técnica têm contato direto com os pacientes e merecem de todo o cuidado possível;
- c) Cuidar das pessoas: A boa relação com o consumidor é fundamental, mas, no ramo Home Care, ela se estende aos pacientes. Sendo assim, é preciso demonstrar empatia com as necessidades do cliente e do enfermo. Expressar atenção, cuidado, empatia e zelo pelas preocupações e, principalmente, pelas necessidades do paciente, é fundamental para agregar valor ao seu negócio;
- d) Analisar o negócio constantemente: Avaliar frequentemente como as coisas estão acontecendo dentro do Home Care é essencial para reduzir custos, seja de dinheiro ou de tempo, além de aprimorar os processos, o contato e a abordagem com o cliente;
- e) Resolver rápido: Quando o cliente tem uma experiência negativa com o serviço é preciso resolver a situação o mais rápido possível. Afinal, há situações que colocam a vida do assistido em risco. Sendo assim, quando se reconhece a falha para resolver qualquer impasse, o cliente percebe que recebeu toda a atenção e considera a situação um incidente. Importante ressaltar que, no ramo Home Care, a empatia e o cuidado aos pacientes faz toda a diferença e pode solucionar os imprevistos;
- f) Catálogo de serviços: Escolha seus serviços com base na demanda. Para isso, é fundamental conhecer o público-alvo e planejar a execução do negócio. Em alguns casos, especificar o ramo de atuação pode ser um diferencial.
- g) Presença ativa na Internet: Apesar do Home Care ser um serviço prestado no ambiente físico, ele pode estar presente na Internet para divulgar seus serviços através de conteúdos especializados, sites, redes sociais, anúncios, etc.

16. Divulgação

Mais do que a alma do negócio, a propaganda é um investimento. Ela serve para destacar o empreendimento. Além disso, é possível divulgar de forma simples, barata e eficiente. A criatividade é fundamental para buscar alternativas para atrair a clientela. A seguir, conheça algumas formas para divulgar o Home Care:

- a) Distribua banners, panfletos e cartões de visita em eventos ou em locais estratégicos como hospitais, farmácias, clínicas, etc. Não esqueça da fachada, ela deve cativar o cliente;
- b) Anuncie em páginas especializadas, como jornais físicos e guias virtuais. As propagandas em rádios locais, TV locais, panfletos, sites de terceiros, revistas e/ou outdoor, cartões-fidelidade, dentre outros, ainda produzem bons resultados;
- c) Invista em marketing digital através de um site, perfis em redes sociais e anúncios. Atualmente, qualquer empreendimento precisa estar no ambiente digital. No setor Home Care o serviço principal não pode ser prestado no meio virtual, mas muitos processos podem ser resolvidos através da Internet. Por meio de das campanhas é possível atingir novos clientes;
- d) É imprescindível investir no bom atendimento e na qualidade dos serviços. Afinal, clientes satisfeitos comentam com outras pessoas e não existe melhor campanha de marketing que o tradicional “boca-a-boca”, principalmente quando o assunto é saúde, pois, além de viralizar, é barata e eficiente;
- e) Patrocine eventos relativos ao seu segmento. O setor Home Care costuma realizar encontros, feiras e convenções. Assim, você pode mostrar o seu empreendimento a um público interessado e aumentar a sua rede de contatos.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de HOME CARE, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 8712-3/00 como a Atividades de fornecimento de infraestrutura de apoio e assistência a paciente no domicílio, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, e alterada pela Lei Complementar 155, de 2016. Iniciando a vigência a partir de janeiro de 2018 - desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para microempresa e R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>):

- IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);

- CSLL (contribuição social sobre o lucro);
- PIS (programa de integração social);
- COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- ICMS (imposto sobre circulação de mercadorias e serviços);
- ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- INSS (contribuição para a Seguridade Social).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela LC 155, de 2016, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 4% a 19,5%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio.

Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar a R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais), o empreendedor, desde que não possua e não seja sócio de outra empresa, poderá optar pelo regime denominado de MEI (Microempreendedor Individual). Para se enquadrar no MEI o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 – Alterada pela Resolução CGSN Nº 135, de 22 de agosto de 2017. Para mais informações sobre essa modalidade consulte o *site* do portal do empreendedor: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/>.

Importante consultar a Resolução CGSN nº 133/2017 (foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 16/06/2017), alterando e revogando diversos dispositivos da Resolução CGSN nº 94/2011, que dispõe sobre o Simples Nacional.

Outros regimes de tributação

Para os empreendedores que preferem não optar pelo Simples Nacional, há os regimes de tributação abaixo:

Lucro Presumido: É o lucro que se presume através da receita bruta de vendas de mercadorias e/ou prestação de serviços. Trata-se de uma forma de tributação simplificada utilizada para determinar a base de cálculo dos tributos das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos impostos é feita trimestralmente.

A base de cálculo para determinação do valor presumido varia de acordo com a atividade da empresa. Sobre o resultado da equação: Receita Bruta x % (percentual da atividade), aplica-se as alíquotas de:

- **IRPJ - 15%.** Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;

- **CSLL - 9%**. Não há adicional de imposto.
- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os impostos estaduais e municipais:

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.
- **ISS** - Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2 e 5%.

Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido):

- **INSS - Valor devido pela Empresa** - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;
- **INSS - Autônomos** - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS).
- **FGTS** - Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

Lucro Real: É o lucro líquido do período de apuração ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, que deverá ser bem avaliado por um contador. As alíquotas para este tipo de tributação são:

- **IRPJ - 15%** sobre a base de cálculo (lucro líquido). Haverá um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. O imposto poderá ser determinado trimestralmente ou anualmente;
- **CSLL - 9%**, determinada nas mesmas condições do IRPJ;
- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os impostos estaduais e municipais:

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.
- **ISS** - Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2 e 5%.

Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido):

- **INSS - Valor devido pela Empresa** - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;

- **INSS - Autônomos** - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS).

- **FGTS** – Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

18. Eventos

No setor Home Care é comum a realização de eventos e convenções para divulgar as novidades do ramo. Neles, o futuro empreendedor pode aprender mais sobre o segmento, aumentar sua rede de contatos, conhecer novos produtos, fornecedores, modelos de negócio, etc. A seguir, conheça os principais eventos do setor:

1) Feira Hospitalar: É palco de grandes associações, expositores, produtos, entidades e visitantes que se encontram, uma vez por ano, para se atualizarem do que há de mais recente e moderno no setor da saúde.

Site: <https://www.hospitalar.com/pt/>

2) Hospitalmed: Feira de produtos, equipamentos, serviços, tecnologia e conteúdo para hospitais, laboratórios, farmácias, clínicas, consultórios e profissionais de Saúde, consolidada como a melhor e mais completa feira do setor de saúde do Norte-Nordeste. O evento reúne em um só local exposição de lançamentos, tendências do setor, inovação, networking e aperfeiçoamento profissional.

Site: <https://hospitalmed.com.br/feira/>

3) CIAD: O 20º Congresso Brasileiro Interdisciplinar de Assistência Domiciliar busca mostrar as novas soluções, tecnologias e produtos para o setor Home Care.

Site: <https://ciad.com.br/>

19. Entidades em Geral

No ramo Home Care há muitas organizações e entidades que auxiliam o desenvolvimento do mercado. A seguir, conheça as principais:

- Associação Médica Brasileira

<https://amb.org.br/>

- Confederação Nacional de Saúde

<http://cnsaude.org.br/>

- Confederação Nacional dos Trabalhadores na Saúde

cnts.org.br

- Conselho Federal de Medicina

portal.cfm.org.br

- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

<http://www.ans.gov.br/>

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)

<http://portal.anvisa.gov.br/>

- Ministério da Saúde (MS)

<http://saude.gov.br/>

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade em geral, representada por: fabricantes e consumidores, e, também, organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física).

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o único foro de normalização do país. Em razão da complexidade do Home Care, recomendamos que o empreendedor monte o Plano de Negócios para recolher todas as informações necessárias. Procure o Sebrae para elaborar o seu.

1. Normas específicas para Home Care.

ABNT NBR ISO 10651-6:2015 - Especifica os requisitos de segurança básica e desempenho essencial para dispositivos de suporte ventilatório domiciliar, destinados principalmente para uso domiciliar, mas que poderiam ser usados em outro lugar (por exemplo, em instituições de saúde) apropriados para pacientes para os quais não é necessário o uso de ventilador de uso domiciliar em conformidade com ISO 10651-2.

ABNT NBR ISO 19223:2020 - Estabelece o vocabulário de termos e semântica para todos os campos de cuidado ventilatório envolvendo ventilação mecânica, como ventilação de cuidado intensivo, ventilação em anestesia, ventilação em emergência e transporte e ventilação para cuidados domiciliares, incluindo equipamento de terapia de ventilação da apneia do sono.

ABNT NBR 16472-1:2016 - Estabelece o conjunto de informações que fazem parte do sumário de alta e visa comunicar à equipe profissional responsável pela continuidade do cuidado ao paciente as informações clínicas mais relevantes de um episódio de cuidado de doenças agudas ou agudizações de doenças preexistentes em uma unidade de cuidados secundários, como hospital, hospital-dia, internação domiciliar ou em setor de emergência.

2. Normas aplicáveis na execução do Home Care.

ABNT NBR 15842:2010 – Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais. Estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer as expectativas do cliente.

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio. Expõe os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípios de incêndio.

ABNT NBR 5410:2004 – Versão Corrigida: 2008 - Instalações elétricas de baixa tensão. Dispõe sobre as condições a que devem satisfazer as instalações elétricas de baixa tensão, a fim de garantir a segurança de pessoas e animais, o funcionamento adequado da instalação e a conservação dos bens.

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013 - Iluminação de ambientes de trabalho - Parte 1: Interior. Especifica os requisitos de iluminação para locais de trabalho internos e os requisitos para que as pessoas desempenhem tarefas visuais de maneira eficiente, com conforto e segurança durante todo o período de trabalho.

ABNT NBR 5419:2005 - Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas. Fixa as condições de projeto, instalação e manutenção de sistemas de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), para proteger as edificações e estruturas definidas contra a incidência direta dos raios. A proteção se aplica também contra a incidência direta dos raios sobre os equipamentos e pessoas que se encontrem no interior destas edificações e estruturas ou no interior da proteção impostas pelo SPDA instalado.

ABNT NBR 5626:1998 - Instalação predial de água fria. Estabelece exigências e recomendações relativas ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de água fria. As exigências e recomendações estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de potabilidade da água no caso de instalação de água potável.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral. Trata sobre os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente.

ABNT NBR 8160:1999 - Sistemas prediais de esgoto sanitário - Projeto e execução. Estabelece as exigências e recomendações relativas ao projeto, execução, ensaio e manutenção dos sistemas prediais de esgoto sanitário, para atenderem às exigências mínimas quanto à higiene, segurança e conforto dos usuários, tendo em vista a qualidade destes sistemas.

ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida: 2005 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

21. Glossário

Terceira idade - O termo foi criado pelo gerontologista francês Huet, e início coincide com a aposentadoria (entre 60 e 65 anos). Segundo a ONU, é a fase da vida que começa aos 60 anos nos países em desenvolvimento e aos 65 anos nos países desenvolvidos. A Constituição brasileira fixa o início aos 65 anos. Já o Código Penal brasileiro refere-se à idade de 70 anos. E a Política Nacional do Idoso define o limite de 60 anos.

Agente - Entidade que se interpõe e influi na escolha de bens e serviços fora do domínio de conhecimento de uma instituição que necessita adquirir ou consumir determinado produto.

Abrangência geográfica - Área em que a operadora de plano de saúde se compromete a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelo beneficiário.

Convênio em saúde - Instrumento de acordo ou ajuste no qual as partes são envolvidas para realização de objetivos de interesses comuns e, principalmente, que resultem obrigatoriamente em benefícios de interesse público. Nota: exemplos de convênios em saúde são os projetos firmados entre o Ministério da Saúde e entidades, fundações, hospitais, instituições filantrópicas, universidades, prefeituras e órgãos federais, a fim de financiar construções, reformas, aquisição de equipamentos, de unidades móveis e/ou manutenção de hospitais.

Emergência - Situação que implica risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente.

Equipe multiprofissional em saúde - Composição de coletivos de trabalho, integrados pelas diferentes profissões de saúde. Sua dinâmica de atuação implica compartilhamento e potencialização de ações e de compromissos junto aos usuários do sistema de saúde. A organização das equipes multiprofissionais deve levar em conta as realidades locais em que atuarão e a disponibilização, de maneira matricial (transdisciplinar), dos saberes e práticas organizados em profissões da saúde.

Profissional de saúde - Indivíduo que, estando ou não ocupado no setor da Saúde, detém formação profissional específica ou qualificação prática ou acadêmica para o desempenho de atividades ligadas diretamente ao cuidado ou às ações de saúde.

Qualidade de vida relacionada à saúde - Condição em que é possível identificar, de forma subjetiva e global, a satisfação de um indivíduo em relação ao seu estado de saúde, com

base em critérios fundamentais estipulados no âmbito da saúde.

22. Dicas de Negócio

A seguir, confira algumas dicas importantes para montar um Home Care:

- Antes de montar o negócio, defina sua estratégia de atuação para impactar o cliente. Nesse caso, elaborar o Plano de Negócios pode ser um diferencial;
- Considere agregar valor nos serviços e valorize o relacionamento com cliente, paciente, colaborador e fornecedor;
- Analise os seus concorrentes e seu público;
- Estude exaustivamente quais são os melhores fornecedores do setor, pois há uma forte concorrência no quesito preço;
- Tendo em vista a dificuldade para encontrar mão de obra qualificada, adote uma política de retenção dos talentos através de incentivos e qualificação;
- Invista em campanhas de marketing, inclusive no ambiente digital;
- Obedeça às disposições legais, honre as normas éticas e os compromissos com os fornecedores, colaboradores, clientes e pacientes;
- Considere fazer um seguro do estabelecimento para garantir indenizações no caso de acidentes;
- Participe dos eventos do setor, é uma oportunidade para divulgar o seu Home Care e aumentar a rede de contatos;
- Administre o seu empreendimento com atenção, pois, em períodos de baixa, os gastos desnecessários podem prejudicar a estabilidade do seu Home Care;
- Invista em tecnologia e automação, você pode ganhar tempo na gestão e nos processos do seu negócio;
- Invista no relacionamento com o cliente e o pós-venda. Enviar cartões de aniversário, comunicação de novos serviços disponíveis, contato telefônico lembrando eventos e promoções podem melhorar a fidelização.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor precisa de muitas habilidades para transformar a sua visão numa criação. Uma das mais importantes é a capacidade de aprender e perceber as novidades do mercado. Sendo assim, o futuro empreendedor que deseja investir num Home Care precisa:

- Gostar muito das pessoas, ter habilidade em seu manejo, ser um bom comunicador, simpático, empático, atencioso com os clientes e, principalmente, os pacientes;

- Ter paixão pela atividade e conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o mercado onde está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio;
- Ser proativo para promover as mudanças necessárias;
- Acompanhar o desempenho dos concorrentes;
- Saber negociar para manter os clientes satisfeitos;
- Ter uma visão clara de onde quer chegar;
- Planejar e acompanhar o desempenho do empreendimento;
- Ser persistente e não desistir dos seus objetivos;
- Manter o foco definido para a atividade empresarial;
- Ter coragem para assumir os riscos calculados;
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;
- Ouvir os clientes e identificar as oportunidades para criar novos serviços;
- Honrar os compromissos com os fornecedores;
- Agir dentro dos limites legais;
- Respeitar os códigos de ética dos profissionais técnicos envolvidos.

24. Bibliografia Complementar

BARBOSA, Elizangela. Profissionais da Saúde e Home Care – Rio de Janeiro: Revinter, 2017.

BRASIL, Ministério da Saúde. Indicadores - Tipo de estabelecimento - Home Care. Disponível em

<https://cnes2.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade_Listar.asp?VTipo=77&VListar=1&VEstado=00&VMun=&VSubUni=&VComp=> Acesso em 19 de outubro de 2022.

COFEN, Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN Nº 0464/2014 - Normatiza a atuação da equipe de enfermagem na atenção domiciliar. Disponível em <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-04642014_27457.html> Acesso em 19 de outubro de 2022.

FASIG, Faculdade de Ciências da Saúde IGESP. Home Care: o que é e quais são as possibilidades? Disponível em <<https://fasig.com.br/home-care/>> Acesso 19 de outubro de 2022.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. População cresce, mas número de pessoas com menos de 30 anos cai 5,4% de 2012 a 2021. Disponível em <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34438-populacao-cresce-mas-numero-de-pessoas-com-menos-de-30-anos-cai-5-4-de-2012-a-2021>> Acesso em 19 de outubro de 2022.

25. Fonte de Recurso

Caso o futuro empreendedor não saiba, existem instituições financeiras, desde bancos a cooperativas, que oferecem planos de crédito especiais para dar início ao novo empreendimento. Alguns planos são lastreados pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe).

Nesse caso, o Sebrae pode ser um avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidos alguns requisitos preliminares. Confira o site do Sebrae para mais informações, mas não deixe de consultar:

- Proger Urbano Capital de Giro
- Cartão BNDES
- Microcrédito Produtivo Orientado Caixa

26. Planejamento Financeiro

O Planejamento Financeiro é um pilar fundamental para construir uma empresa de sucesso. Afinal, não basta que o futuro empreendedor tenha vocação e força de vontade, pois, independente do tamanho do negócio, o controle financeiro adequado permite a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. A seguir, confira algumas sugestões para auxiliar a gestão financeira do seu negócio:

Fluxo De Caixa: É o controle das despesas e do faturamento da empresa através do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro. Facilita a contabilização dos ganhos, a gestão da movimentação financeira e permite que o empreendedor tenha uma visão ampla da situação financeira do negócio.

Capital de Giro: É a diferença entre os recursos disponíveis em caixa e a soma das despesas e contas a pagar. Tudo começa com um bom planejamento, detalhando os gastos a curto e a longo prazo e as possíveis entradas de dinheiro. Lembre-se que o período entre a prestação de serviço e o recebimento pode ser longo, a necessidade de recursos será suprida pelo capital de giro.

Princípio da Entidade: É importante salientar que o patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais confunda a sua conta pessoal com a empresarial, pois seria uma falha de gestão gravíssima que pode arruinar o negócio. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso

empresarial.

Despesas: É a soma de todos os valores que devem ser pagos pela empresa. Há as despesas fixas e as variáveis, ambas devem ser honradas para agradar o mercado e evitar problemas. O controle das despesas é fundamental para melhorar a taxa de lucro.

Reservas/Provisões: Reservar uma parte do lucro é fundamental para prover o seu negócio. Afinal, são necessárias as provisões para troca de equipamentos ou aquisição de sistemas modernos. As provisões funcionam como um fundo de reserva.

Empréstimos: É normal que o futuro empreendedor busque por empréstimos para alavancar ou inaugurar o negócio. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter muito cuidado com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. Negocie para evitar maior incidência de juros.

Objetivos: Com um plano de ação, o futuro empreendedor poderá delimitar os objetivos para amenizar os erros ou definir ajustes que facilitem a conquista da meta.

Utilização de Softwares: Os softwares de gestão financeira são essenciais para qualquer negócio. São eficientes, seguros e economizam muito tempo. O futuro empreendedor poderá consultar no mercado a ferramenta adequada para as suas atividades.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

O Sebrae oferece ao empreendedor uma série de produtos e serviços criados para ajudar a impulsionar o negócio. Para consultar a programação disponível em seu Estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800 ou acesse o site: <https://sebrae.com.br>

Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo Sebrae:

- Cursos online e gratuitos

1 - Para desenvolver o comportamento empreendedor

Empretec - Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado.

Será que sou empreendedor?

Identificar as principais características empreendedoras e refletir sobre o estágio de desenvolvimento das atitudes empreendedoras em seu dia a dia.

Sobre o curso: Todo empresário é empreendedor? E todo empreendedor é empresário? Neste curso, você aprenderá a identificar características que são fundamentais para ter muito sucesso no mundo dos negócios.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/sera-que-sou-empendedor,bccea3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Empendedor de sucesso.

Elaborar metas claras e um plano de ação para refletir sobre autodesenvolvimento e as atividades empreendedoras.

Sobre o curso: Aposto que você já ouviu muitas histórias sobre os empreendedores de sucesso. Contudo, saiba que todos eles adotaram um tipo de planejamento. Neste curso, você compreenderá os detalhes da jornada do empreendedor bem-sucedido.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/empendedor-de-sucesso,868ed4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

2 - Para quem quer começar o próprio negócio

A seguir, confira alguns itens indispensáveis para começar o seu próprio negócio. Ou, então, para formalizar o seu produto.

Plano de Negócios - Serve para orientar o futuro empreendedor a buscar informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores, os pontos fortes e fracos com o fim de visualizar a viabilidade da ideia e gestão da empresa.

A formação de preço para o meu tipo de negócio.

Sobre o curso: Neste curso, você entenderá o que são gastos fixos, variáveis e como diferenciá-los para a adequada formação de preços. Além disso, será capaz de observar o mercado para comparar preços e tomar as melhores decisões sobre o seu negócio. Por fim, aprenderá o que é a margem de contribuição e o ponto de equilíbrio operacional.

https://api.whatsapp.com/send/?phone=5541999647646&text=Voc%C3%AA+quer+fazer+o+curso+%2AA+Forma%C3%A7%C3%A3o+de+pre%C3%A7o+para+o+meu+tipo+de+neg%C3%B3cio%2A%2C+ent%C3%A3o+envie+essa+mensagem+para+come%C3%A7ar+o+seu+neg%C3%B3cio+e+seu+produto.&app_absent=0

Fluxo de caixa como ferramenta de gestão para o seu negócio.

Sobre o curso: Você compreenderá como o controle financeiro é uma ferramenta essencial para a gestão das empresas. Além disso, poderá refletir sobre a possibilidade de usar o fluxo de caixa para auxiliar na tomada de decisão. Como se não bastasse, será elaborado um fluxo de caixa que poderá ser usado de base no controle e gestão da sua empresa.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/fluxo-de-caixa-como-ferramenta-de-gestao-para-o-seu-negocio,e242d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Controle da movimentação financeira.

Sobre o curso: Você compreenderá a forma de utilização do controle de movimentação financeira no dia a dia empresarial. Também reconhecerá a importância de controlar a movimentação financeira da empresa e será capaz de elaborar o controle diário de caixa realizado e futuro do seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/controle-da-movimentacao-financeira,2653d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Avaliando as vendas do seu negócio.

Sobre o curso: O sonho de todo microempreendedor é aumentar seu volume de vendas e ver seu negócio crescer. Neste curso, nós oferecemos as ferramentas certas para alcançar esse objetivo. Você aprenderá a avaliar e planejar as vendas para melhorar os resultados. Além disso, descobrirá como mapear a concorrência para avaliar o posicionamento da empresa no seu mercado de atuação e, de bônus, conhecer as etapas do funil de vendas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/avaliando-as-vendas-do-seu-negocio,324da3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

3 - Para quem quer inovar

Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado.

Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação.

ALI - O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte

Inovação e possibilidades de crescimento

Sobre o curso: A inovação se tornou um diferencial competitivo para empresas de todos os portes. É através da inovação que as empresas conseguem se manter relevantes no mercado. Se o processo for contínuo, à frente da concorrência na maioria das vezes. Mas como a sua empresa pode aplicar o conceito de inovação em seu dia a dia? Neste curso mostramos o que você precisa saber para implantar a cultura de inovação no seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/inovacao-e-possibilidades-de-crescimento,cddb644c2fd26710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Como devo agir para liderar e promover a criatividade e a inovação?

Sobre o curso: Criatividade e inovação são dois pilares fundamentais para manter um negócio de sucesso. Neste curso você aprenderá a se tornar um líder que ofereça um ambiente estimulante para a criação de ideias criativas e inovadoras, impulsionando assim seus resultados. O curso está disponível no WhatsApp. Aprenda a ser um líder, aplique os conhecimentos na prática, estude onde e quando quiser, receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-devo-agir-para-liderar-e-promover-a-criatividade-e-a-inovacao,b60756c2a69a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

4- Para atender bem seu cliente

Conhecendo e valorizando seu cliente

Sobre o curso: Antes de montar um negócio, é fundamental conhecer e valorizar o seu cliente. Sendo assim, no curso você aprenderá a se relacionar com o seu público alvo e a conhecer suas dores e motivações. Afinal, são questões que fazem diferença e melhoram o desempenho nas vendas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/conhecendo-e-valorizando-seu-cliente,a7e5d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

5- Para planejar suas ações

Planeje suas metas e resultados

Sobre o curso: Você, empreendedor, sabe para onde está indo e aonde quer chegar? Estabelecer metas claras e resultados esperados é fundamental para o sucesso do seu negócio! Neste curso você entenderá quais os benefícios de um planejamento bem elaborado para a saúde da sua empresa.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/planeje-suas-metas-e-resultados,db86d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Crescimento planejado e orientado para resultados

Sobre o curso: Como você quer que a sua empresa esteja daqui a dois anos? Com um planejamento estratégico bem definido e organizado, é possível chegar em qualquer lugar que você imaginar. Sendo assim, neste curso você aprenderá a analisar a situação atual da

empresa para projetar o seu futuro. Além disso, utilizará ferramentas de planejamento para melhorar o desempenho com o aumento da competitividade.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/crescimento-planejado-e-orientado-para-resultados,a342a3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Quais os passos para a definição de preço de produtos e serviços?

Sobre o curso: Você sabe qual é a diferença entre preço e valor? Essa é uma resposta que precisa saber na hora de definir quanto cobrar por seus produtos e serviços. Neste curso você aprenderá a analisar os pontos fundamentais para iniciar o processo de formação de preço. Se preferir, faça o curso por WhatsApp, aprenda a calcular os preços dos produtos e serviços, aplique o conhecimento na prática, estude onde e quando quiser e receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos de mídia.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/quais-os-passos-para-a-definicao-de-preco-de-produtos-e-servicos,21644f6e499a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

28. Sites Úteis

Agência Nacional de Saúde Suplementar - <http://www.ans.gov.br/>

Agência Nacional de Vigilância Sanitária - <http://portal.anvisa.gov.br/>

Associação Médica Brasileira - <https://amb.org.br/>

Confederação Nacional de Saúde - <https://cnsaude.org.br/>

Confederação Nacional dos Trabalhadores na Saúde - <https://cnts.org.br>

Conselho Federal de Enfermagem - <http://www.cofen.gov.br/>

Conselho Federal de Medicina - <https://portal.cfm.org.br>

Núcleo Nacional das Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar (NEAD) - <https://www.neadsaude.org.br/>

Ministério da Saúde - <http://saude.gov.br/>

Portal Sebrae - <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>

Simulador de Negócios Sebrae: <http://simulador.ms.sebrae.com.br>

ABNT NBR 15842:2010

<https://www.normas.com.br/visualizar/abnt-nbr-nm/29586/nbr15842-qualidade-de-servico-para-pequeno-comercio-requisitos-gerais>

ABNT NBR 12693:2010

<http://gauchaextintores.com.br/mmweb/wp-content/uploads/2018/08/ABNT-Extintores.pdf>

ABNT NBR 5410:2004

<https://docente.ifrn.edu.br/jeangaldino/disciplinas/2015.1/instalacoes-eletricas/nbr-5410>

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013

http://paginapessoal.utfpr.edu.br/vilmair/instalacoes-prediais-1/normas-e-tabelas-de-dimensionamento/NBRISO_CIE8995-1.pdf/view

ABNT NBR 5419:2005

https://docente.ifsc.edu.br/felipe.camargo/MaterialDidatico/ELETRO%20%20-%20ELETROT%C3%89CNICA/NBR/Nbr_5419_-_Abnt_-_Protecao_De_Estrutu_ras_Contra_Descargas_Atmosfericas.pdf

ABNT NBR 5626:1998

<https://ecivilufes.files.wordpress.com/2013/06/nbr-05626-1998-instalac3a7c3a3o-predial-de-c3a1gua-fria.pdf>

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010

<https://www.target.com.br/produtos/normas-tecnicas/41907/nbriec60839-1-1-sistemas-de-alar-me-parte-1-requisitos-gerais-secao-1-geral>

ABNT NBR 8160:1999

<http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/17500/material/NBR%>

208160%20Sistemas%20prediais%20de%20esgoto%20sanit%C3%A1rio-
%20projeto%20e%20execu%C3%A7%C3%A3o.pdf

ABNT NBR 9050:2004

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/nbr_%2009050_acessibilidade%20-%202004%20-%20acessibilidade_a_edificacoes_mobiliario_1259175853.pdf

ABNT NBR ISO 10651-6:2015

<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?Q=ZFA0blMzcGpYckUrRk94V2pQb3BGS0lXR3VyZUxGQlFSaUFb1lPdHlCaz0=>

ABNT NBR ISO 19223:2020

<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?Q=d0FpOUtPLzhHdlBHTEhCK3pDall1UldyMUdiRVdZaExWKzFpYUt2SkNWTT0=>

ABNT NBR 16472-1:2016

<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?Q=dFVRM2J4ejVZWtd6S094azl2WnRJSzZqcUtZR3UzS2o0YTB0QkRmVTdWUT0=>

