

Empresa de mudanças

EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Unidade de Gestão de Soluções

Eduardo Curado Matta

Coordenação

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Projeto Gráfico

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

www.staffart.com.br

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	2
Localização.....	2
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	4
Pessoal.....	4
Equipamentos.....	5
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	7
Canais de Distribuição.....	7
Investimentos.....	8
Capital de Giro.....	8
Custos.....	10
Diversificação/Agregação de Valor.....	10
Divulgação.....	11
Informações Fiscais e Tributárias.....	12
Eventos.....	13
Entidades em Geral.....	13
Normas Técnicas.....	14
Glossário.....	15
Dicas de Negócio.....	16
Características Específicas do Empreendedor.....	16
Bibliografia Complementar.....	17
Fonte de Recurso.....	17
Planejamento Financeiro.....	18
Produtos e Serviços - Sebrae.....	18
Sites Úteis.....	18

1. Apresentação de Negócio

Aviso: Antes de conhecer este negócio, vale ressaltar que os tópicos a seguir não fazem parte de um Plano de Negócio e sim do perfil do ambiente no qual o empreendedor irá vislumbrar uma oportunidade de negócio como a descrita a seguir. O objetivo de todos os tópicos a seguir é desmistificar e dar uma visão geral de como um negócio se posiciona no mercado. Quais as variáveis que mais afetam este tipo de negócio? Como se comportam essas variáveis de mercado? Como levantar as informações necessárias para se tomar a iniciativa de empreender?

Este negócio está relacionado ao transporte e apoio para mudanças residenciais e comerciais.

As primeiras empresas de mudanças surgiram no Brasil no início do século passado e eram compostas por carroças e charretes que se ocupavam de mudar utensílios de pessoas de um bairro para outro, nas cidades. Posteriormente foi ampliando seu raio de atuação e hoje não há restrição para mudanças locais, interestaduais ou internacionais.

Atualmente o transporte de mudanças é uma atividade que permite maior sofisticação, apesar de existirem os mais variados tipos de serviços no mercado. As empresas mais sofisticadas oferecem caminhões modernos com equipamentos para içar caixas, móveis, utensílios pesados, pianos e etc. Os caminhões podem ser rastreados via satélite em todo o percurso da viagem. Todo o conteúdo da mudança pode ser coberto por seguro. Muitas empresas oferecem a possibilidade de guardar temporariamente o conteúdo da mudança, possibilitando o ajuste de agenda da família, ou empresa contratante do serviço.

O negócio de transporte de mudanças envolve uma série de atividades, tais como:

- Montagem e desmontagem de móveis e outros utensílios de casa, escritório ou empresas em geral;
- Embalagem de móveis, eletroeletrônicos, microcomputadores, espelhos, tampos de vidro, objetos de mármore e granito, roupas e etc;
- Guarda de móveis, equipamentos, objetos de arte e decoração e outros utensílios de casa, escritório e empresas (opcional);
- Carga, transporte, descarga e montagem no novo endereço.

O negócio de transporte de mudanças envolve muita responsabilidade e compromisso, pois além do valor patrimonial de uma mudança existe, também, o valor afetivo ligado ao conteúdo transportado.

A equipe de colaboradores da empresa de mudanças deve estar muito bem preparada para se relacionar com os clientes e passar credibilidade e confiança no serviço a ser prestado.

Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaboração desse plano consulte o SEBRAE mais próximo.

2. Mercado

O mercado de transporte de mudanças é bastante competitivo e conta com empresas e pessoas autônomas atuando, especialmente no segmento de mudanças locais.

No segmento de mudanças intermunicipais e interestaduais o setor já se apresenta de forma mais estruturada.

Antes de constituir e montar a empresa o novo empreendedor deverá realizar pesquisa para identificar as características desse mercado na cidade e região onde pretende atuar, levantando dados e informações que lhe tragam um nível razoável de segurança para investir no negócio.

É importante não abrir apenas mais uma empresa, para concorrer nas mesmas condições das demais já existentes. Ele deverá criar diferenciais e comunicá-los adequadamente ao público-alvo que pretende atingir.

É importante definir previamente o segmento de clientes que, prioritariamente, pretende atingir e apresentar serviços capazes de gerar alto nível de satisfação nesse público.

O novo empreendedor irá se deparar com um mercado muito aquecido e cheio de oportunidades, mas que exige competência para vencer a alta concorrência existente. Ele deverá investir na qualidade do atendimento ao cliente, manter os custos bem administrados e oferecer preço competitivo com serviço superior.

Ótimas oportunidades no ramo de mudanças estão no segmento corporativo, onde existem muitas oportunidades para mudanças de escritórios e transporte de móveis, máquinas e equipamentos em geral.

Um nicho de serviço que vem ocupando espaço está relacionado à guarda temporária de móveis, equipamentos, utensílios de casa ou escritório. Este serviço é bastante procurado por pessoas que precisam acomodar por algum tempo os seus pertences, seja por motivo de viagem de natureza diversa, ou até fechar um negócio de imóvel residencial ou comercial. Envolve o transporte, a guarda temporária, e novo transporte.

3. Localização

A localização da empresa de mudanças não é vital para o sucesso do empreendimento, muitas vezes nem é necessário ter um ponto comercial, já que a negociação da empresa com o cliente se dá através de meios de comunicação ou visita ao local que será feita a mudança.

Pessoas ou empresas que necessitam de mudança geralmente entram em contato com uma ou mais empresas e solicitam orçamento. Para levantamento do custo, um representante vai até o local para verificar o serviço e aí estabelece o contato que pode ser considerado de vital importância para o fechamento da venda.

No entanto, alguns cuidados deverão ser tomados com relação ao terreno e ao imóvel onde será instalada a sede da transportadora de mudanças, conforme segue:

- As instalações atendem às necessidades operacionais referentes à capacidade de implantação do negócio, possibilidade de expansão e características da vizinhança?
 - O ponto é de fácil acesso, possui estacionamento para veículos, local para carga e descarga dos caminhões e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas?
 - O local não está sujeito a inundações ou próximo a zonas de risco?
 - O imóvel está legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais?
 - A planta do imóvel está aprovada pela Prefeitura?
 - Houve alguma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva?
 - As atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município?
 - Os pagamentos do IPTU referentes ao imóvel encontram-se em dia?
- O novo empresário poderá decidir que não utilizará galpão e estacionamento para os caminhões, dependendo do porte do negócio e da estratégia de operação, mas de qualquer forma ele precisará de um escritório para atendimento e gestão da contabilidade.

4. Exigências Legais e Específicas

É necessário contratar um contador profissional para legalizar a empresa nos seguintes órgãos:

- Junta Comercial;
- Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Prefeitura Municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal em que a empresa se enquadra (é obrigatório o recolhimento da Contribuição Sindical Patronal por ocasião da constituição da empresa e até o dia 31 de janeiro de cada ano);
- Caixa Econômica Federal, para cadastramento no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Corpo de Bombeiros Militar;
- Associação Nacional de Transportes Terrestres – ANTT para o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga - RNTRC.

Além do cumprimento das exigências anteriores, é necessário pesquisar na Prefeitura Municipal se a Lei de Zoneamento permite a instalação de empresa de mudanças no local escolhido pelo empresário.

Sobre o Código de Defesa do Consumidor

As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). O CDC, publicado em 11 de setembro de 1990, regula a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca de equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores.

O CDC somente se aplica às operações comerciais em que estiver presente a relação de consumo, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final. Ou seja, é necessário que em uma negociação estejam presentes o fornecedor e o consumidor, e que o produto ou serviço adquirido satisfaça as necessidades próprias do consumidor, na condição de destinatário final.

O SEBRAE local poderá ser consultado para orientação sobre a abertura da empresa.

5. Estrutura

A estrutura de uma empresa de mudanças é simples e deve contar com um escritório para administração do negócio e garagem para guarda dos veículos.

Caso o novo empreendedor decida oferecer o serviço de guarda temporária, ele deverá incluir um barracão para depósito e guarda de móveis, equipamentos, eletroeletrônicos e outros pertences dos clientes.

6. Pessoal

A quantidade de profissionais está relacionada ao porte do empreendimento. Para iniciar uma pequena empresa de mudanças, o empreendedor deverá contratar, pelo menos, cinco empregados, que ocuparão os cargos abaixo:

- 01 gerente – deverá ser o próprio empresário;
- 01 auxiliar administrativo;
- 01 motorista;
- 03 auxiliares – embaladores e carregadores.

Funções dos cargos e perfil

Gerente: Será encarregado da gestão da empresa, fazendo os contatos com a clientela e fechando negócios, além de cuidar de pagamentos e recebimentos, controles de contas correntes em bancos, gestão de pessoas, manutenção de veículos, e outras atividades correlatas. É necessário conhecer o negócio, ter habilidades de relacionamento e noções de gestão empresarial.

Auxiliar administrativo: Será responsável pelas atividades rotineiras do escritório e dará apoio ao gerente em todas as suas funções. Deve ter experiência na função, facilidade para trabalhar em equipe e noções de qualidade no atendimento a clientes.

Motorista: Encarregado do transporte das mudanças. Deve possuir habilitação para dirigir veículos de carga – mínimo CNH “D” – conhecer bem a região e ter experiência de viagens de grandes distâncias. Deve ter facilidade para trabalhar em equipe e demonstrar interesse pela qualidade do atendimento aos clientes.

Auxiliares – embaladores e carregadores: Serão responsáveis pela organização do conteúdo da mudança. Devem ter experiência na desmontagem e montagem de móveis e outros equipamentos domésticos. Devem ter facilidade para trabalhar em equipe e responsabilidade e compromisso com o patrimônio de terceiros. Devem ter facilidade para se relacionar com pessoas, visando um bom atendimento aos clientes.

Para contratar colaboradores o empresário deverá considerar questões essenciais no atendimento aos clientes, tais como agilidade e presteza no atendimento, conhecimento e habilidade para desmontagem e montagem de móveis e equipamentos, força física e disposição para o trabalho.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores no Comércio, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis.

O SEBRAE da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e o treinamento adequado.

7. Equipamentos

São necessários os seguintes móveis e equipamentos:

Mobiliário para a área administrativa:

- 02 armários de escritório – R\$ 1.200,00;
- 01 arquivo de pastas suspensas – R\$ 370,00
- 06 cadeiras – R\$ 920,00;
- 01 impressora multifuncional – R\$ 400,00;
- 02 mesas – R\$ 700,00;
- 01 microcomputador completo – R\$ 1.500,00;
- 02 telefones – R\$ 160,00;

Total mobiliário: R\$ 5.250,00.

Veículos e equipamentos:

- 01 caminhão baú seminovo – R\$ 156.000,00;
- 01 carrinho auxiliar de carga –R\$ 300,00;
- 01 máquina de embalar e lacrar – R\$ 600,00;
- 01 máquina de içamento – R\$ 2.300,00;
- 02 parafusadeiras – R\$ 800,00;
- 01 carro utilitário de pequeno porte – R\$ 38.000,00;

Total dos veículos e equipamentos: R\$ 198.000,00.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes três importantes indicadores de desempenho:

Giro dos estoques: o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado através das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado.

Obs.: Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques.

Cobertura dos estoques: o índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento.

Nível de serviço ao cliente: o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa.

Neste caso, trata-se de empresa prestadora de serviços e não utiliza matéria-prima. Não produz mercadorias. Uma empresa de mudança utiliza apenas papel para embalagem de proteção, plásticos, fita adesiva, caixas de papelão, baú de madeira para acomodar utensílios de pequeno porte, forros e cordas para fixar os volumes no caminhão.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma empresa de mudanças é composto pelas seguintes etapas:

Atendimento e vendas – Inicia com o primeiro contato com o cliente e vai até o fechamento da venda do serviço. Geralmente tem início por telefone, por e-mail, ou através de preenchimento de questionário no site da empresa. Após essa etapa inicial ocorre a negociação de preços e demais condições. Se houver fechamento têm início as tratativas para a realização da mudança.

Operacional - A empresa solicita o preenchimento de questionário informativo sobre os itens a serem transportados e cuidados necessários. A data é marcada e as providências contratuais têm início. A empresa providencia o seguro do conteúdo a ser transportado, emite nota fiscal/conhecimento, realiza o carregamento, efetiva o transporte e descarrega no local de destino, realizando as montagens necessárias e acondicionamento dos itens transportados. Todos os itens devem ser inventariados, etiquetados e embalados através de um rígido sistema de organização, e devem ser conferidos na coleta e na entrega no local contratado.

Administração – É responsável pelas atividades de compra e relacionamento com fornecedores, vendas e contratações dos serviços da empresa, controle de contas 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. No caso de uma empresa de mudanças, recebe os contatos dos potenciais clientes, realiza os orçamentos, fecha os negócios, realiza os seguros dos itens transportados, acompanha os serviços, realiza as cobranças e faz a gestão dos colaboradores.

É importante estabelecer contato com o cliente após a realização do serviço, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento e o nível de satisfação, promovendo as melhorias necessárias.

10. Automação

O serviço de mudanças não permite automatização do processo. Já, para a gestão do negócio há no mercado uma boa oferta de sistemas para gerenciamento de pequenas empresas. Para uma produtividade adequada, devem ser adquiridos sistemas que integrem as compras, as vendas e o financeiro. Os softwares possibilitam o cadastro de clientes e fornecedores, serviço de mala-direta para clientes e potenciais clientes, cadastro de móveis e equipamentos, controle de contas a pagar e a receber, fornecedores, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa etc.

Deve-se procurar softwares de custo acessível e compatível com uma pequena empresa.

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição é a própria empresa de mudanças.

É recomendável o desenvolvimento de um site na internet, com divulgação de serviços realizados pela empresa e fotografia dos cuidados especiais na forma como a empresa

realiza o acondicionamento e a embalagem dos itens que serão transportados. A internet é uma opção de contato com o cliente muito importante nos dias atuais e que pode ser um canal vigoroso de vendas, desde que possua uma boa estrutura e design adequado. O site deve possuir opções de contato através de e-mail e telefone.

É importante cadastrar-se como fornecedor junto a empresas de grande porte para participar de tomadas de preço e solicitação de orçamento.

12. Investimentos

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua auto-sustentação. 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 e outros;
- Capital de giro – é o capital necessário para suportar todos os gastos e despesas iniciais, geradas pela atividade produtiva da empresa. Destinam-se a viabilizar as compras iniciais, pagamento de salários nos primeiros meses de funcionamento, impostos, taxas, honorários de contador, despesas de manutenção, reposição de estoques e outros.

Para instalação de uma empresa de mudanças o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 254.250,00, para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

- Mobiliário para a área administrativa e atendimento – R\$ 5.250,00;
- Reforma de instalações – R\$ 15.000,00;
- Veículos e equipamentos – R\$ 198.000,00;
- Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas etc. - R\$ 3.000,00;
- Capital de giro para suportar o negócio nos primeiros meses de atividade – R\$ 33.000,00.

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 menores 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.

O desafio da gestão do capital de giro está, principalmente, na ocorrência dos fatores a seguir:

- variação dos diversos custos absorvidos pela empresa;
- baixa no volume de vendas dos serviços;
- utilização de valores para pagamento de empréstimos ou financiamentos.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão.

O empresário deve evitar a retirada de valores além do pró-labore estipulado, pois no início todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. Dessa forma a empresa poderá alcançar mais rapidamente sua auto-sustentação, reduzindo as necessidades de capital de giro e agregando maior valor ao novo negócio.

No caso de uma empresa de mudanças, o empresário deve reservar em torno de 15% do total do investimento inicial para o capital de giro.

14. Custos

São todos os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas, matéria-prima e insumos consumidos no processo de comercialização.

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.

Os custos para abrir uma empresa de mudanças devem ser estimados considerando-se os itens abaixo:

1. Salários, comissões e encargos – R\$ 10.200,00
2. Taxas, contribuições e despesas afins – R\$ 360,00
3. Aluguel, segurança – R\$ 3.200,00
4. Água, luz, telefone e acesso a internet – R\$ 680,00
5. Serviços de limpeza, higiene, manutenção e segurança – R\$ 820,00
6. Assessoria contábil – R\$ 520,00
7. Propaganda e publicidade da empresa – R\$ 1.500,00
8. Despesas com alimentação – R\$ 1.200,00
9. Despesas com transporte – R\$ 720,00

15. Diversificação/Agregação de Valor

A diversificação se dá pela oferta dos mais variados itens que possibilitam um atendimento às expectativas e necessidades do cliente. A diversificação é fator importante nesse negócio.

Além de oferecer como produto principal o transporte de móveis e objetos é interessante a empresa oferecer os seguintes serviços:

- Armazenagem de objetos em “lift vans” e “containers”, compartimentos especiais lacrados que garantem a inviolabilidade do material e a certeza de que serão bem guardados;
- Embalagens especiais para evitar o odor, quando forem transportados produtos de higiene, limpeza e equipamentos frágeis.

- Embalagem dos itens agendados com antecedência de um dia da data da mudança, para propiciar uma maior eficiência e agilidade no transporte;
- Estudar a possibilidade de implantar serviço de entregas conjuntas, nos casos em que houver coincidência de destino, podendo ser aproveitado o espaço no caminhão. Essa prática é vantajosa para a empresa e para o cliente que poderá pagar mais barato, porém, isso exige alto nível de organização para evitar danos aos produtos transportados e que nenhum artigo seja misturado.
- Especializar-se em mudanças corporativas, prestando serviços a empresas em diversas áreas.

É importante pesquisar junto aos concorrentes para conhecer os serviços que estão sendo adicionados e desenvolver opções específicas com o objetivo de proporcionar ao cliente um serviço diferenciado. Além disso, conversar com os clientes atuais para identificar suas expectativas é muito importante para o desenvolvimento de novos serviços ou produtos personalizados, o que amplia as possibilidades de fidelizar os atuais clientes, além de cativar novos.

O empreendedor deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas e novos métodos para racionalizar os serviços e melhorar os índices de satisfação dos clientes.

16. Divulgação

Os meios para divulgação de empresa de mudanças variam de acordo com o porte e o público-alvo escolhido. Para um empreendimento de pequeno porte, pode ser usada a distribuição de folhetos e folders. Outras formas de propaganda são os anúncios em jornais de bairro, revistas locais e propaganda em rádio.

Divulgação direta a grandes empresas e órgãos governamentais através de visita aos setores responsáveis por esse serviço, colocando a empresa à disposição para orçamentos futuros.

A empresa deverá manter site de boa qualidade na internet, divulgando seus serviços, publicando fotos de mudanças sendo realizadas, com depoimentos de clientes satisfeitos.

Os canais das redes sociais devem ser utilizados para ampla exposição da empresa.

Cadastrar a empresa em guias especializados em divulgação na internet.

Os caminhões da empresa devem ser aproveitados para divulgação, expondo a logomarca, os serviços, telefones, site e e-mail.

Na medida do interesse e das possibilidades, poderão ser utilizados anúncios em jornais de grande circulação, revistas e outdoor. Se for de interesse do empreendedor, um profissional de marketing e comunicação poderá ser contratado para desenvolver campanha específica.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de EMPRESA DE MUDANÇAS, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4930-2/04 como a atividade de transporte rodoviário de mudanças de mobiliário de particulares, empresas ou governo, municipal, intermunicipal, interestadual, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos 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.f](http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/)

[azenda.gov.br/SimplesNacional/](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 relativa a parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 5,25% a 17,42%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

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\$ 60.000,00 (sessenta 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 - Anexo XIII (<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm>)

). Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

I) Sem empregado

- 5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária do empreendedor;
- R\$ 1,00 mensais de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias; e/ou
- R\$ 5,00 a título de ISS - Imposto sobre serviço de qualquer natureza.

II) Com um empregado: (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário seja de um salário mínimo ou piso da categoria)

O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais:

- Retém do empregado 8% de INSS sobre a remuneração;
 - Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado.
- Havendo receita excedente ao limite permitido superior a 20% o MEI terá seu empreendimento incluído no sistema SIMPLES NACIONAL.

Para este segmento, tanto ME, EPP ou MEI, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares nºs 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94/2011.

18. Eventos

Salão Internacional do transporte – FENATRAN

Evento: anual

Local: Pavilhão de Exposições do Anhembi – São Paulo - SP

www.fenatran.com.br

19. Entidades em Geral

Relação de entidades para eventuais consultas:

Associação Brasileira de Logística e Transporte de Cargas - ABTC

SAUS Quadra 1 Bl. J, Edifício CNT, Torre A, sala 601 - Brasília - DF

CEP 70070-944

(61) 3321-7172

www.abtc.org.br

Associação Nacional de Transporte Terrestres – ANTT

www.antt.gov.br

SNDC

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Website: <http://www.mj.gov.br/dpdc/sndc.htm>

Procurar na localidade:

Sindicato do transporte de cargas

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um 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, consumidores e 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 foro único de normalização do País.

1. Normas específicas para uma Empresa de Mudança

Não existem normas específicas para esta instalação

2. Normas aplicáveis na execução de uma Empresa de Mudança

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais.

Esta Norma 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.

Esta Norma estabelece 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 princípio de incêndio.

ABNT NBR 5410:2004 Versão Corrigida: 2008 - Instalações elétricas de baixa tensão.

Esta Norma estabelece 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.

Esta Norma 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.

Esta Norma fixa as condições de projeto, instalação e manutenção de sistemas de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), para proteger as edificações e estruturas definidas em 1.2 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 IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

Esta Norma especifica 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 9050:2004 Versão Corrigida: 2005 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Esta Norma 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

Container: Trata-se de um recipiente de metal ou madeira, geralmente de grandes dimensões destinando ao acondicionamento do transporte de cargas. Também é conhecido como cofre de carga, pois é dotado de dispositivos de segurança.

Máquina de içamento: Equipamento acoplado ao caminhão de mudança para possibilitar o carregamento de itens de alto peso.

22. Dicas de Negócio

- É importante, para se tornar mais competitivo, dimensionar o conjunto de serviços que serão agregados; avaliar o custo-benefício desses serviços é vital para a sobrevivência do negócio, porque pode representar um elevado custo sem geração do mesmo volume de receitas.
- Investir na qualidade global de atendimento ao cliente, ou seja: qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente, além de comodidades adicionais como é o caso de estacionamento.
- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos ofertados.
- Investir num bom serviço de rastreamento e monitoramento, e disponibiliza-lo aos clientes em caso de viagens longas pode ser um diferencial importante na hora de passar credibilidade e confiança a seus clientes, assim como o cuidado e o cumprimento de horários acordados com o cliente e excelência no atendimento.
- A presença do proprietário em tempo integral é fundamental para o sucesso do empreendimento.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor envolvido com atividades relacionadas à empresa de mudanças precisa adequar-se a um perfil que o mantenha na vanguarda do setor. É aconselhável uma autoanálise para verificar qual a situação do futuro empreendedor frente a esse conjunto de características e identificar oportunidades de desenvolvimento. A seguir, algumas características desejáveis ao empresário desse ramo.

- Ter paixão pela atividade e conhecer bem o ramo de negócio.
- Pesquisar e observar permanentemente o mercado em que está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio.
- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias.
- Acompanhar o desempenho dos concorrentes.
- Saber administrar todas as áreas internas da empresa.
- Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos.
- Ter visão clara de onde quer chegar.
- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa.

- Ser persistente e não desistir dos seus objetivos.
- Manter o foco definido para a atividade empresarial.
- Ter coragem para assumir riscos calculados.
- Estar sempre disposto a inovar e promover mudanças.
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las.
- Ter habilidade para liderar a equipe de profissionais da empresa de mudanças.

24. Bibliografia Complementar

AIUB, George Wilson et al. Plano de negócios: serviços. 2. ed. Porto Alegre: SEBRAE, 2000.

BARBOSA, Mônica de B.; LIMA, Carlos Eduardo de. A cartilha do ponto comercial: como escolher o lugar certo para o sucesso do seu negócio. São Paulo: Clio Ed., 2004.

BAREFOOT, Darren; SZABO, Julie. Manual de marketing em mídias sociais. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

BIRLEY, Sue; MUZYKA, Daniel F. Dominando os desafios do empreendedor. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2004.

COSTA, Nelson P. Marketing para empreendedores: um guia para montar e manter um negócio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

DAUD, Miguel; RABELLO, Walter. Marketing de varejo: como incrementar resultados com a prestação de Serviços. São Paulo: Artmed Ed., 2006.

DOLABELA, Fernando. O segredo de Luisa. 14. ed. São Paulo: Cultura Ed., 1999.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

RED, Jon. Marketing online: como usar sites, blogs, redes sociais e muito mais. São Paulo: Lafonte, 2012.

SEBRAE-RJ. Transportadora rodoviária de cargas. Rio de Janeiro, 2008. (Coleção primeiros passos).

SILVA, José P. Análise financeira das empresas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

25. Fonte de Recurso

Não há informações disponíveis para este campo.

26. Planejamento Financeiro

Não há informações disponíveis para este campo.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

Não há informações disponíveis para este campo.

28. Sites Úteis

Não há informações disponíveis para este campo.

