

Funilaria e pintura



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.....	2
Estrutura.....	4
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	8
Organização do Processo Produtivo.....	8
Automação.....	9
Canais de Distribuição.....	10
Investimentos.....	10
Capital de Giro.....	11
Custos.....	12
Diversificação/Agregação de Valor.....	13
Divulgação.....	14
Informações Fiscais e Tributárias.....	14
Eventos.....	17
Entidades em Geral.....	18
Normas Técnicas.....	18
Glossário.....	19
Dicas de Negócio.....	19
Características Específicas do Empreendedor.....	20
Bibliografia Complementar.....	20
Fonte de Recurso.....	20
Planejamento Financeiro.....	20
Produtos e Serviços - Sebrae.....	22
Sites Úteis.....	22

1. Apresentação de Negócio

A Funilaria é a atividade de moldar chapas metálicas, que visa recuperar e/ou substituir, partes do automóvel que foram danificadas por algum motivo, geralmente em batidas, acidentes de trânsito, ou até mesmo pela usabilidade do veículo.

Dessa forma, a Funilaria é a atividade de reparar a lataria do automóvel, o que inclui pintá-la. A pintura é uma atividade associada, mas que utiliza técnicas bem distintas da funilaria. Ela envolve uma boa preparação e cuidados como evitar que ciscos e poeiras presentes no ambiente assentem sobre as peças, que resíduos de tinta pulverizada se espalhem no ar e que mínimas variações da tonalidade ocorram.

No Brasil, o serviço pode ser conhecido também como latoaria ou lanternagem. No passado, as moldagens de chapas mais comuns eram as de peças para alambiques, incluindo uma peça chamada funil, e de lanternas de iluminação. Daí surgiram os termos funilaria e lanternagem.

Os veículos, principalmente o carro, para alguns é símbolo de status, para outros, item indispensável para propiciar maior conforto e lazer à família, ou ainda, fundamental para se locomover ao trabalho, ou ainda, uma ferramenta de trabalho. De fato, o automóvel é de um patrimônio valorizado e de suma importância na vida das pessoas. Sendo assim, mantê-lo em bom estado e conservado é um desejo e necessidade de seus proprietários. Desse modo, os serviços de funilaria e pintura são muitas vezes fundamentais neste processo.

Por fim, valer ressaltar que o brasileiro tem um nível de exigência alto em relação aos serviços automobilísticos. Com isso, exige serviços de qualidade no trato de uma das suas maiores paixões, seu automóvel.

2. Mercado

O mercado de funilaria e pintura está passando ao longo das últimas décadas por um avanço bastante considerável, haja vista que o número de automóveis dentro do país chegou a níveis históricos. De acordo com Relatório da Frota Circulante, elaborado pelo Sindipeças, em 2018, a frota brasileira de autoveículos cresceu 1,9% em comparação a 2017. Foram contabilizadas 44,80 milhões de unidades circulantes, entre automóveis, comerciais leves, caminhões e ônibus. O estudo traz projeções de veículos em circulação indicando um crescimento de 2,3% em 2019 e de 2,6% em 2020.

A demanda por esses serviços é diretamente proporcional à frota de automóveis. No Brasil a procura por esses serviços só tem aumentado, assim como sua frota de automóveis. Os consumidores de serviços de funilaria e pintura pode ser pessoas físicas, empresas com frotas de veículos, seguradoras e revendedoras de veículos usados.

Uma evolução do mercado foi o surgimento das parcerias das funilarias com as seguradoras de automóveis, que hoje representam expressiva parte do mercado. Elas contratam e pagam as funilarias diretamente. Ao levarem um maior volume de serviços para uma funilaria, negociam preços mais baixos. Isso pode ser bom para as duas partes, mas exige atenção da funilaria para não ficar dependente dessa demanda. Cientes dessa dependência, as seguradoras podem pressionar por preços excessivamente baixos que inviabilizam a funilaria.

Importante destacar que para o empresário manter uma carteira considerável com seguradoras, é necessário entender que o credenciamento depende de qualidade nos serviços, pronto-atendimento, organização interna e custos baixos para as seguradoras.

Diante do exposto, a atividade de funilaria e pintura é uma boa oportunidade de negócio, visto que esse tipo de nicho de mercado se mantém estável. Porém recomenda-se a realização de uma pesquisa de mercado na sua localidade, para que seja avaliado o tamanho da procura por esse serviço, quem são os concorrentes, como eles trabalham e que preços praticam. Conhecer a concorrência local é fundamental.

3. Localização

Para definir a localização de uma funilaria e pintura é necessário atentar para o público-alvo..

Em relação ao público das seguradoras, revendedoras e frotistas, a localização não é fator direcionador, já que os clientes são direcionados para aquela oficina credenciada, independentemente do local em que ela está localizada. Talvez a opção seja uma região mais central, pois fica de fácil acesso a todos.

Se o cliente for pessoa física, será necessária uma localização mais específica, ou seja, é recomendável que a empresa se localize próximo às zonas residenciais ou comerciais com grande fluxo de automóveis, atentando-se para a comodidade do cliente. E nesses casos, o ideal é que se conheça a concorrência do local.

Além disso, é preciso verificar se o local permite a instalação de uma funilaria, por se tratar de uma atividade com potencial poluidora sonora. Atenção às leis locais e aos vizinhos. Dessa forma, alguns detalhes devem ser observados na escolha do imóvel:

- O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à localização, capacidade de instalação do negócio, possibilidade de expansão, características da vizinhança e disponibilidade dos serviços de água, luz, esgoto, telefone e internet?
 - O ponto é de fácil acesso, possui estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas?
 - O local 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 referente ao imóvel encontram-se em dia?

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos da sociedade. 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:

- Junta Comercial;
- Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal);
 - 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.

Para abrir a sua empresa de funilaria e pintura, o empreendedor precisará também obter **Licença Ambiental**, conforme a Lei Federal 6.938/81 e Resolução nº 237. A licença ambiental se refere principalmente às emissões atmosféricas, como ruídos e fumaça, ao uso de pistola de pressão para pinturas e o descarte de resíduos sólidos e líquidos, como óleo, graxa, entre outros.

O processo de licenciamento ambiental é constituído de três tipos de licença: Licença Prévia; Licença de Instalação e Licença de Operação. Geralmente, uma das exigências do licenciamento ambiental é a adequação do empreendimento à legislação e às normas técnicas vigentes, como, por exemplo, a instalação de sistema separador de óleo e cabine de pintura. A documentação mínima necessária para a solicitação da Licença Prévia inclui:

- Documento de solicitação preenchido: fornecido pelo órgão ambiental (estadual ou municipal) competente;
- Procuração: quando for o caso de terceiros representando a empresa, apresentar o documento assinado pelo responsável da empresa;
- Cópia do contrato social, registrado na Junta Comercial do Estado;
- Certidão de uso e ocupação do solo emitida pela Prefeitura Municipal, com prazo de validade;
- Manifestação do órgão ambiental municipal;
- Comprovante de fornecimento de água e coleta de esgotos;
- Memorial de Caracterização do Empreendimento;
- Plantas e Anotação de Responsabilidade Técnica (ART);
- Croqui de Localização – indicando o uso do solo e construções existentes nas imediações do empreendimento, em um raio mínimo de 100 metros;
- Disposição física dos equipamentos (layout);
- Fluxograma do processo produtivo;
- Mapa de acesso ao local, com referências;
- Roteiro de acesso até o local licenciado para permitir a inspeção no local;
- Outorga de implantação do empreendimento, se houver captação de águas

subterrâneas ou superficiais ou lançamento de efluentes líquidos em corpo d'água;

- Anuência da empresa concessionária/permissionária, se o empreendimento pretende se instalar próximo a rodovias e lançar suas águas pluviais na faixa de domínio dessas rodovias.

Atenção: a lista de documentos pode variar, consulte o órgão ambiental competente do seu estado, município ou distrito e certifique-se de que possui todos os documentos necessários. Além disso, todas as licenças ambientais incluem condições de validade (condicionantes ou restrições técnicas) gerais e específicas que são citadas no documento de licença.

Importante:

Além das exigências acima, para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento. É necessário, também, observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

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, entre outros.

5. Estrutura

A estrutura desse tipo de negócio tem relação direta com os serviços que serão realizados e necessita de espaço suficiente para a acomodação de vários veículos, além dos equipamentos. Dessa forma, segue estrutura sugerida para empresa de Funilaria e Pintura de pequeno porte:

Estacionamento para veículo: local onde os veículos aguardam a realização do procedimento e, depois de finalizados, esperam a retirada pelo cliente. No caso de danos menores, é também o local onde são retiradas as peças do automóvel e onde ele aguarda a recolocação.

Área de funilaria: local onde é feito o reparo da lataria. No caso de batidas mais sérias, é onde fica todo o automóvel. Nestes casos, são utilizados equipamentos como mesa alinhadora de monobloco, máquinas de solda, elevador automotivo, dentre outros.

Área de Pintura: local para onde os veículos vão após o serviço de funilaria. A área da pintura vai depender da estrutura da empresa, pois se a mesma possuir uma cabine de pintura e secagem, o espaço para acomodação dos veículos poderá ser menor, haja vista que o tempo de secagem é de apenas 40 minutos, além de proteger o automóvel contra eventuais ciscos ou poeiras que podem assentar sobre a peça. Já nas empresas que não possuem a cabine, o espaço para a pintura terá que ser maior, pois como o processo de pintura espalha partículas de tintas em todo o ambiente, os carros terão que ficar mais espaçados, além do processo de secagem demorar cerca de 48 horas, dependendo de condições climáticas.

Administração/escritório: em relação ao serviço de funilaria e pintura, basta uma pequena área administrativa e um espaço confortável para o atendimento aos clientes. Deve haver banheiros para clientes e funcionários.

Almoxarifado/ Estoque: pequena área para o armazenamento dos insumos e das ferramentas de trabalho.

O layout da funilaria e pintura deve ser de acordo com o serviço prestado e com as normas de segurança para que não proporcione insalubridade e diminua os indícios de periculosidade.

O ambiente deve ter espaço suficiente para realizar manobras, além de iluminado, ventilado e limpa, evitando-se o acúmulo de sujeira e detritos advindos das raspagens de tinta velha e polimento das latas. Recomenda-se que o piso seja de alta resistência e durabilidade, além de fácil manutenção.

As ferramentas devem ser limpas após cada uso e acondicionadas em locais apropriados. armários e painéis para organização e identificação de equipamentos e ferramentas

Para os clientes que preferirem acompanhar os serviços executados em seus veículos, deve-se dar uma atenção extra, pois são os mais atentos e os que farão a propaganda direta dos bons, ou maus, serviços da oficina. É recomendável disponibilizar uma sala reservada, com café e água à disposição, e algum entretenimento como revistas ou uma televisão, podem também trazer um diferencial para o negócio.

Atentar-se a sinalização de segurança e equipamentos de proteção individual - EPI, e materiais de primeiros socorros.

6. Pessoal

A quantidade de funcionários está relacionada ao porte do empreendimento, observando que devem ser adequados ao tipo de serviço que será oferecido e com o horário de funcionamento. Como em todo negócio, o fator humano é muito importante para o sucesso da empresa, por isso a contratação de pessoas competentes e com experiência pode garantir a excelência dos serviços prestados, fator fundamental para firmar a empresa no mercado. ?

Para amenizar os custos iniciais com folha de pagamento, convém optar pela contratação de uma equipe enxuta, desse modo, para uma empresa de funilaria e pintura de pequeno porte, a sugestão é uma equipe composta por:?

Proprietário: responsável pelo atendimento aos clientes e acompanhamento da prestação dos serviços. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado. Pode atuar nos procedimentos mais delicados e deve acompanhar o trabalho administrativo.

Assistente administrativo financeiro: responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque de peças e agendamento dos serviços. Precisa ser educado e prestativo, pois representa a imagem da empresa perante o público externo.

Funileiro: profissional?metalúrgico?que trabalha com a confecção e reparação de peças moldadas a partir de chapas metálicas, utilizando golpes com?martelo?ou outros processos, dando-lhe a forma esperada.

Pintor: profissional com conhecimento e especialização em técnicas e pintura automotiva.

A escolha de funileiros e pintores competentes e com boa experiência é fundamental. Esses profissionais serão o grande diferencial da empresa.

Depois de realizar a seleção adequada dos funcionários, será necessário proporcionar treinamento e capacitação a equipe, a fim de garantir uniformidade na abordagem de trabalho. Cursos de reciclagem periódicos são aconselháveis e o acompanhamento das novas técnicas se fará imprescindível para o sucesso do investimento. O trabalho é delicado e detalhista, já que o resultado esperado deve ser o mais perfeito possível, aproximando-se ao máximo da pintura original do veículo.

Um treinamento inicial fundamental refere-se a como os colaboradores precisam se comunicar com os clientes e quais são as etapas de um bom atendimento. Estabeleça os principais problemas que podem acontecer e como eles poderão ser solucionados — a quem reportar, qual é o nível de responsabilidade e a melhor forma de agir, por exemplo.

Além disso, os trabalhos devem ser executados de forma segura, sendo assim importante promover ações que beneficiem a saúde dos colaboradores. Importante contar com a disciplina dos funcionários para utilizar as normas e equipamentos de segurança. Outro item de destaque é a apresentação do pessoal, por meio de uniformes. Trata-se fator essencial para consolidar a imagem da empresa junto ao cliente, ainda mais neste ramo de negócio, que se utiliza do manuseio de tintas. O uso de uniformes, o cuidado com a limpeza, a higiene e asseio são elementos valorizados tanto pela clientela, como pelos próprios colaboradores.

Os níveis salariais básicos são definidos pelos sindicatos de cada categoria, a partir daí o empresário poderá adequar políticas de remuneração considerando outros critérios, como os níveis de competências pessoais. Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores Metalúrgicos ou da Indústria de Funilaria e Pintura de sua região, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas. Recomenda-se a adoção de uma política de retenção de pessoal, oferecendo incentivos e benefícios de natureza financeiros ou outros. Assim, a empresa poderá diminuir os níveis de rotatividade e obter vantagens como a criação de vínculo entre funcionários e clientes e ainda a diminuição de custos com recrutamento e seleção, treinamento de novos funcionários, custos com demissões.

O Sebrae da localidade poderá prover orientações sobre o perfil do pessoal e treinamentos adequados. Consulte-o, se tiver interesse.

7. Equipamentos

A tecnologia tem sido uma aliada para os serviços de funilaria e pintura, assim como o tem feito para diversos negócios. Muitas empresas do ramo já estão se modernizando, equipando-se com macacos hidráulicos do tipo “girafa”, para a retirada do motor do veículo, cabines pressurizadas para a pintura eletrostática e estufas para pinturas com catalisadores; sistemas de misturas de tintas e pigmentos que oferecem a tonalidade exata da cor do carro; sistemas de materiais anti-corrosão, e garantia dos serviços prestados.

Dessa forma, tratamos de elencar listagem de equipamentos e ferramentas importantes:

Funilaria:

- Macaco tipo jacaré
- Máquina de Solda
- Alinhador de monobloco modelo universal
- Esticador hidráulico de 6ton
- Conjunto de solda oxigênio e acetileno
- Maleta Chapeador
- Máquina de Plasma
- Máquina de solda MIG/MAG
- Tocha para Mig:
- Regulador de Ar
- Serra Sabre

- Maçarico para Solda Plástica:
- Elevador automotivo (capacidade para 2.600 Kg)

Pintura:

- Cabine de pintura e secagem
- Balança computadorizada:
- Painel de secagem rápida para automóveis:
- Pistola de Pintura Profissional
- Pistola de Sucção com Caneca em Alumínio
- Pistola para Pintura com Caneca Plástica Bico
- Soprador Térmico
- Lixadeira Circular Orbital
- Dispensador de papel
- Cavalete para preparação (pequeno):
- Suportes para pintura, preparação, pistola completo e para colocar e retirar portas de veículos

- Compressor de ar:

Outros equipamentos e materiais:

- Mesa
- Cadeiras

- Computador
- Impressora
- Armários

A cabine de pintura e secagem pode aumentar acentuadamente a qualidade e produtividade do serviço, no entanto, sua aquisição deverá ser analisada pelo empresário, já que é um equipamento de um custo considerável.

Uma balança computadorizada indica a quantidade exata de cada pigmento que compõe a tinta. Desta forma, fica mais fácil acertar a tonalidade original do veículo, além de evitar o desperdício de tinta. Por também ser um equipamento de custo alto, sua aquisição deve ser analisada pelo empresário.

Importante: É preciso investir também em equipamentos de proteção individual – EPIs, necessários para que os funcionários possam trabalhar com menor risco de acidente. Os equipamentos de proteção serão basicamente, macacão, botas, luvas, óculos de proteção, máscaras e em alguns casos capacete.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques apresenta particularidades de acordo com o tipo de negócio – comércio ou prestação de serviço. De qualquer forma deve-se buscar a eficiência nessa gestão, sendo que o estoque de mercadorias deve ser suficiente para o adequado funcionamento da empresa, mas mínimo, para reduzir o impacto no capital de giro.

Fique atento, pois a falta de mercadorias pode representar a perda de uma venda. Por outro lado, possuir mercadorias estocadas por muito tempo é deixar dinheiro parado. É essencial o bom desempenho na gestão de estoques, com foco no equilíbrio entre oferta e demanda. Esse equilíbrio deve ser sistematicamente conferido com base, entre outros, nestes três indicadores de desempenho:

1 - Giro de estoque: número de vezes que o capital investido em estoque é recuperado por meio de vendas. É medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Quanto maior a frequência de entrega dos fornecedores, em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação dos estoques.

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

3 - Nível de serviço do cliente: demonstra o número de oportunidades de vendas que podem ter sido perdidas, no varejo de pronta entrega (segmento em que o cliente quer receber a mercadoria ou serviço imediatamente após a escolha), pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

Como a atividade de funilaria e pintura é uma prestação de serviços, não há venda de mercadorias, limitando o consumo de produtos apenas aos insumos necessários para a reparação de veículos. Os principais insumos a serem utilizados na prestação do serviço serão:

- Tintas
- Vernizes
- Thinner
- Massa Plástica
- Lixa
- Papel Mascaramento

Na opção de a empresa atuar com a comercialização de produtos, que agregam valor aos serviços, o empreendedor deverá atentar-se às leis e ao contrato social.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma empresa é constituído basicamente pelo conjunto de

atividades a serem desenvolvidas na produção de um bem ou serviço. Devido a sua importância para a empresa, é necessário que seja executado com planejamento, a fim de que se mantenha um padrão de qualidade. O processo produtivo de uma Funilaria e Pintura, compreende:

Atendimento ao cliente/Orçamento: Consiste na avaliação e diagnóstico do problema do veículo. Pode ser realizada por um profissional especializado ou pelo próprio empresário. Essa capacidade de fazer o orçamento é o grande segredo de uma oficina de funilaria e pintura, pois se os preços forem muito elevados o cliente pode buscar o serviço na concorrência. E se forem muito baixos ocasionam prejuízo operacional na empresa.

Desmontagem: Para realizar a reparação do veículo, na maioria das vezes, é necessário desmontar parte dele, retirar o motor e mexer na parte elétrica. O processo de desmontagem requer grandes cuidados, pois não é conveniente que os componentes fiquem expostos à sujeira e à tinta para que não sejam danificados.

Funilaria: etapa de consertar peças separadamente do veículo, ou seja, as peças que podem ser trabalhadas pelo funileiro são retiradas e, dessa forma, podem ser manuseadas e moldadas.

Pintura: O acabamento do trabalho é feito com o mínimo de massa plástica possível para evitar que fique evidente que a lataria passou por uma funilaria. Após essa etapa, o passo seguinte é a operação de lixamento, que ocupa em média 45% do tempo despendido na reparação de um veículo. Para finalizar, é feita a pintura. Nesse estágio é essencial que se observe a cor padrão de fábrica do carro.

Montagem: Após toda a restauração do carro, todos os componentes são novamente montados.

Além dessas etapas, é preciso receber o valor acordado pelo serviço na entrega ou emitir uma nota fiscal. Para a fatura, a cobrança bancária é o melhor sistema e pode ser toda feita via Internet. Na outra ponta, é preciso pagar fornecedores, funcionários e outros itens. Em geral tudo isso é feito pela mesma pessoa, que cuida assim de toda a parte financeira sob supervisão próxima do empresário ou sócios.

Em todas as fases do processo produtivo, a empresa precisa aproveitar ao máximo seus recursos, sejam pessoas, tecnologias ou equipamentos. Não basta ter os recursos, é necessário realizar a gestão do processo produtivo buscando melhorar a prestação do serviço como todo.

10. Automação

É interessante que o empresário adote um sistema gestão integrada para realizar o gerenciamento do negócio, bem como, o acompanhamento dos serviços de cada cliente. Com o crescimento da empresa e aumento do fluxo de trabalho, os softwares de gestão tornam-se fundamentais, pois facilitam o controle dos processos e aumentam a produtividade, pois ajudam a evitar perdas durante essa atividade.

Há uma diversidade de *softwares* de gerenciamento específicos para pequenos negócios. Antes de fazer a escolha do sistema, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado,

aplicabilidade e nível de segurança que oferecem, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual; a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor.

O empreendedor deverá optar por *softwares* de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Em alguns casos, é possível baixar sistemas de sites que oferecem *downloads* gratuitos.

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição refere-se aos meios que a empresa utiliza para entregar seu produto ou serviço ao cliente final. Dessa forma, por se tratar de um prestador de serviços, uma empresa de Funilaria e Pintura geralmente utiliza o canal direto, ou seja, presta o serviço ao consumidor final em suas próprias instalações. Neste caso, o consumidor poderá ser pessoa física, empresas com frota de veículos, seguradoras ou revendedoras de veículos usados.

12. Investimentos

Investimento inicial compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua auto sustentação. Pode ser caracterizado como: investimento fixo, investimentos pré-operacionais e capital de giro.

Investimento fixo: compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, entre outros;

Investimento pré-operacional: compreende todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de layout e design de fachada, 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. 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. Saiba mais no capítulo "**Capital de Giro**"

O valor a ser investido num novo negócio envolve um conjunto de fatores identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento e varia de acordo com o porte e os produtos e serviços que serão oferecidos. Para uma empresa de funilaria e pintura, o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

Itens

R\$

Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas.

R\$ 3.000,00

Mobiliário para a área administrativa e recepção

R\$ 6.000,00

Equipamentos

R\$ 5.000,00

Reformas, instalações e fachada

R\$ 10.000,00

Uniformes e EPIs

R\$ 1.000,00

Capital de giro

R\$ 5.000,00

Investimento total

R\$ 30.000,00

Caso seja viável ao empreendedor investir em uma cabine de pintura e balança computadorizada, o investimento total será de aproximadamente R\$ 20.000,00 a mais, chegando ao total de R\$ 55 mil de investimento total.

Vale lembrar, que os valores acima são estimativas, que variam de acordo com a região, o tipo e a configuração dos equipamentos.

Antes de montar sua 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 os segmentos de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades-chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

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.

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.

Nos primeiros meses de operação da empresa, o capital de giro funciona como uma reserva de capital para suportar períodos iniciais com baixo número de clientes e cobrir eventuais imprevistos, como gastos não planejados ou queda nos serviços.

O desafio da gestão do capital de giro deve-se, principalmente, à ocorrência dos fatores a

seguir:?

- Variação dos diversos custos absorvidos pela empresa;
- Aumento de despesas financeiras, em decorrência das instabilidades desse mercado;
- Baixo volume de serviços;
- Aumento dos índices de inadimplência;
- Altos níveis de estoques de produtos.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo o recurso que entrar na empresa, nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. O ideal é reservar recursos próprios (se houver) para capital de giro e deixar financiamentos para máquinas e equipamentos.

Considerando-se os valores previstos para o investimento inicial do negócio, tratado anteriormente, que contemplam os custos com equipamentos, móveis, reforma, dentre outras despesas..., estima-se que a necessidade de capital de giro inicial para uma empresa de Funilaria e Pintura seja representado por aproximadamente 20% a 30% do investimento inicial, ou seja, variando entre R\$ 5.000,00 a R\$ 8.000,00, dependendo dos equipamentos adquiridos.

14. Custos

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos produtos ou serviços quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas estão o que chamamos de custos fixos e variáveis.

Os custos variáveis são aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção. Tais como:

- Materiais e insumos utilizados na prestação dos serviços;
- Impostos;
- Comissões.

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

Veja alguns exemplos de custos fixos mensais de uma empresa desse setor, que esteja em suas atividades iniciais

Salários, encargos e pró-labore
R\$ 7.000,00
Aluguel
R\$ 2.000,00
Luz, telefone e acesso à internet
R\$ 600,00
Material de escritório e limpeza
R\$ 200,00
Honorários contábeis

R\$ 500,00

Propaganda e publicidade da empresa

R\$ 200,00

Total

R\$ 10.000,00

É aconselhável que o empreendedor mantenha relatórios gerenciais em que possa fazer comparativos mês a mês. Fazendo o levantamento destas informações poderá decidir precisamente onde deverá trabalhar para diminuir seus gastos.

Para exemplificar o negócio, relacionaremos os custos previstos para a operação de uma Funilaria e Pintura. Consideramos a contratação de 3 funcionários, sendo um atendente, um especializado em funilaria e o outro em pintura. O empreendedor, além de exercer a função de especialista nas áreas de funilaria e pintura, também será o responsável pela gestão da empresa. Neste caso, consideramos o seu pró-labore.

15. Diversificação/Aggregação de Valor

Além do serviço principal de Funilaria e Pintura, é possível, ainda, oferecer produtos e serviços diferenciados, a fim de aumentar o faturamento da empresa. Realizar um serviço com um diferencial em relação aos concorrentes e ver esse diferencial ser reconhecido pelo cliente significa vantagem em relação à concorrência. Esse diferencial pode ser referente ao custo dos serviços ou pode ser referente à uma forma diferenciada de prestar o serviço.

No caso de uma oficina de funilaria e pintura, há várias atividades que poderão ser agregadas à atividade principal, tais como:

- Investimento em sala de espera de clientes, com café, água e televisão;
- Acompanhamento do conserto pelo cliente via internet;

- Prestação de serviços para frotas de locadoras, táxis e transporte executivo;
- Especialização em automóveis importados;
- Oferecer serviços complementares tais como: cristalização, higienização, martelinho de ouro, micropintura e personalização do veículo;
 - Serviço de busca e entrega de clientes e veículos;
 - Credenciamento junto a seguradoras
 - Participação em licitações de órgãos públicos;
 - Implementação de ações ambientais para a coleta seletiva de lixo, aproveitamento da água de chuva para a lavagem dos veículos.

A agregação de valor acontece das mais diversas formas. No entanto, cada alternativa deve ser estudada de forma independente. 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, novos métodos, por meio de cursos específicos, participação de workshop, jornais e revistas especializadas, programas de televisão ou através da Internet.

16. Divulgação

A divulgação de um negócio voltado à prestação de serviços não é tarefa fácil. Depois de feito todo o planejamento e a abertura do negócio, é preciso atrair a clientela para que o empreendimento possa evoluir e crescer.

O uso de estratégias de marketing de qualidade pode funcionar como fatores determinantes para o sucesso de um negócio. A primeira regra antes de divulgar uma empresa de serviços é fazer a definição de seu público-alvo, conforme o serviço a ser prestado. Depois dessa definição, o próximo passo é partir para a divulgação de fato, com os investimentos adequados para esse fim.

Para uma oficina de funilaria e pintura, a localização e visibilidade são importantes para a captação de clientes pessoa física. Uma boa estratégia é a distribuição de folhetos e folders nos arredores, divulgando os serviços e produtos que são ofertados. Outras formas de propaganda são os anúncios em jornais de bairro, catálogos e revistas locais e banners. Uma boa placa e banners promocionais na fachada podem ser muito eficazes.

A internet é hoje é praticamente fundamental, pois faz o papel do catálogo telefônico, pois é muito consultada por qualquer empresa/pessoa em busca de prestação de serviços. Publicar em um site usando técnicas modernas facilita a localização de empresas em páginas como o Google ou Facebook. Esse fato torna quase necessária a criação de um site, onde se apresenta as instalações da oficina, os serviços oferecidos, formulários e email para contato, expondo notícias positivas na mídia sobre o estabelecimento e depoimentos de clientes. Desse modo, a divulgação através de sites especializados e redes sociais deve ser considerada, pois o acesso de pessoas a esses meio de comunicação cresce permanentemente e em larga escala. Além disso, a internet também pode ser utilizada para estimular a formação de redes sociais nos sites de relacionamento.

17. Informações Fiscais e Tributárias

As informações fiscais e tributárias serão diferenciadas em decorrência da opção do regime tributário escolhido pelo empreendedor.

Empresa optante do SIMPLES Nacional

O segmento de **FUNILARIA E PINTURA**, assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4520-0/02** como a atividade de exploração de serviços de lanternagem ou funilaria, e serviços de pintura de veículos automotores, 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 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**:

- **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);
- **ISS** (imposto sobre prestação de serviços)
- **INSS** (contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, este ramo de atividade é tributado pelo anexo III do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 6% a 33%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio.

Empresa NÃO optante do SIMPLES Nacional

Alguns empreendedores podem não optar pelo Simples Nacional, ou o tipo de atividade não é permitido, veja o Anexo VI da Resolução CGSN Nº 140/2018. (ART. 8º, § 1º). Para estes casos há os regimes de tributação abaixo:

A) Lucro Presumido: É a apuração do tributo sobre 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 sobre o lucro das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos tributos 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 32%, 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.

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

PIS - 0,65% - sobre a receita bruta total;

COFINS - 3% - sobre a receita bruta total.

B) Lucro Real: É o cálculo do tributo sobre o lucro líquido e a empresa realmente obteve no período de apuração, ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, mas poderá ser mais vantajoso em comparação com lucro presumido e por isso, 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;

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

PIS - 1,65% - sobre a receita bruta total, compensável;

COFINS - 7,65% - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta o imposto municipal:

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).

RAT – Risco de Ambiente do Trabalho – de 1% a 3% sobre a folha de pagamento de salários dependendo do grau de risco da atividade econômica, recolhida junto com a guia de INSS.

INSS Terceiros – Contribuições Sociais recolhidas junto com a guia de INSS, calculada sobre a folha de pagamento com alíquota entre 0,8% a 7,7% dependendo da atividade econômica, destinadas aos serviços sociais e de formação profissional tais como: SESI, SESC, SENAI, SEBRAE, Incra, dentre outros.

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.

Microempreendedor Individual (MEI)

Se a receita bruta anual não ultrapassar R\$ 81.000 (oitenta e um mil reais), o empreendedor poderá optar pelo registro como MEI, visto que essa atividade se encontra entre as permitidas - **4520-0/02 - SERVIÇOS DE LANTERNAGEM OU FUNILARIA E PINTURA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES**. Desde que o empreendedor não seja sócio de outra empresa e tenha até 1 (um) funcionário. Para se enquadrar como MEI, sua atividade deve constar na tabela do Anexo XI da Resolução CGSN 140/2018. Neste caso, o recolhimento 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
- R\$ 1,00 de ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias (para empresas de comércio e indústrias)
- R\$ 5,00 de ISS (para empresas de prestação de serviços)

II) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário mínimo ou piso da categoria). O empreendedor recolherá, 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.

Ao ultrapassar o limite de faturamento, o MEI migrará para microempresa, tendo duas hipóteses:

1º) Se o faturamento for maior que R\$ 81.000 no ano, porém não ultrapassar o limite de 20%, que corresponde a R\$ 97.200, o MEI deverá recolher o DAS na condição de MEI até o mês de dezembro e recolher um DAS complementar, referente ao excesso de faturamento. A partir do mês de janeiro subsequente passa a recolher o imposto Simples Nacional como microempresa, com percentuais de acordo com a atividade exercida.

2º) Se o faturamento foi superior a R\$ 97.200 e inferior a R\$ 4,8 milhões, O MEI passará a condição de microempresa (faturamento até R\$ 360 mil) ou empresa de pequeno porte (faturamento entre R\$360 mil e R\$ 4,8 milhões), retroativo ao mês de janeiro ou ao mês da inscrição (formalização), caso o excesso da receita bruta tenha ocorrido durante o próprio ano-calendário da formalização. Passa, então, a recolher tributos devidos na forma do Simples Nacional, com percentuais de acordo com a atividade exercida.

Nas duas hipóteses acima, deverá solicitar obrigatoriamente o desequadramento como MEI no portal do Simples Nacional.

Fundamentos legais: Lei 123/2006, Lei 147/2014 e Resolução CGSN 140/2018.

18. Eventos

Os cursos, congressos, feiras e eventos de negócios em geral são oportunidades para o empreendedor atualizar-se sobre os cenários e tendências de mercado do setor, realizar e fechar parcerias, além de obter informações para formular suas estratégias com foco na melhoria da competitividade. A seguir algumas sugestões de eventos referentes a este setor:

Autopar - Feira de Fornecedores da Indústria Automotiva

Minas Parts - Feira da Indústria de Autopeças e Reparação Automotiva

Feitintas - Fórum Internacional de Tintas e Vernizes

Automec - Feira Internacional de Autopeças, Equipamentos e Serviços

Autop - Feira Nacional de Autopeças, Motopeças, Acessórios, Equipamentos e Serviços do Brasil

19. Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades de auxílio ao empreendedor deste setor:

Sindirepa - Associação das Entidades Oficiais de Reparação de Veículos do Brasil

Sindipeças - Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores

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 Funilaria e Pintura

ABNT NBR 14284:1999 - Veículos rodoviários - Carroçaria - Reparação e pintura dos componentes

ABNT NBR 16547:2016 - Tintas para repintura automotiva - Determinação de baixas concentrações de mercúrio em tinta por espectrometria de absorção atômica.

2. Normas aplicáveis na execução de uma Funilaria e Pintura:

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

ABNT NBR 12693:2013 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013 - Iluminação de ambientes de trabalho - Parte 1: Interior.

ABNT NBR 13698:2011 - Equipamento de proteção respiratória — Peça semifacial filtrante para partículas.

ABNT NBR 13712:1996 - Luvas de proteção.

ABNT NBR ISO 20345:2015 - Equipamento de proteção individual - Calçado de segurança.

ABNT NBR 5419-1:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas -Parte 1: Princípios gerais

ABNT NBR 5419-2:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 2: Gerenciamento de risco

ABNT NBR 5419-3:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 3: Danos físicos a estruturas e perigos à vida

ABNT NBR 5419-4:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 4: Sistemas elétricos e eletrônicos internos na estrutura

21. Glossário

Folha-de-flandres: Folha de ferro estanhado, empregada no fabrico de numerosos utensílios domésticos.

Lanternagem: Oficina onde se faz trabalho nas chapas metálicas de automóveis.

Máquina de Plasma: Uma máquina de corte ideal para alumínio, aço inoxidável ou qualquer material condutor de eletricidade.

Massa plástica: Produto pastoso, com odor característico, que quando catalisado permite lixamento e acabamento.

Monobloco: é a carroceria dos modelos cuja estrutura é formada por um único bloco, onde os componentes da parte mecânica e da suspensão são montados.

Tocha para Mig: Um acessório da máquina de solda usada pelo operador para controlar o processo de soldagem.

22. Dicas de Negócio

Para aprofundar seus conhecimentos sobre o tema, sugerimos leituras especializadas sobre funilaria e pintura. Veja em Bibliografia Complementar as recomendações de leitura. Importante também a participação em feiras e outros eventos do setor. A seguir algumas dicas de negócio aplicadas ao setor:

- Durante a reforma, mesmo que não implante imediatamente, deixar pontos de energia e outras instalações preparadas para serem instaladas no momento que o dinheiro entrar, evitando novas reformas.
- 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 transporte de clientes.
- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos/serviços ofertados, contato telefônico lembrando de revisões necessárias.
- O acompanhamento do proprietário é fundamental para o sucesso do empreendimento.

Isso não significa que ele deva estar na “frente de trabalho” todo o tempo, pois necessita se dedicar ao planejamento de suas ações futuras e correção de falhas eventuais.

- O maior desconforto para um cliente que deixa o seu automóvel para conserto é a mudança de rotina causada pela ausência do veículo. A alteração do seu meio de locomoção para estudar ou trabalhar causa irritação e ansiedade. Por isso, além do serviço bem feito, o empreendedor deve se empenhar em cumprir os prazos acordados. Atrasos e períodos longos de consertos invariavelmente ocasionam perda de clientes e insatisfação com os serviços prestados.

- Outra dica importante é abrir aos sábados para o atendimento aos clientes.

Normalmente, neste dia as pessoas têm mais tempo para resolver os seus problemas automotivos e solicitar orçamentos.

- Torna-se fundamental visitar os sites sugeridos no tópico bibliografia, E também os sites dos concorrentes. Isso ajuda a entender o negócio como um todo.

- Por fim, utilize profissionais experientes para elaborar seu plano de negócios e elucidar toda parte legal do empreendimento.

23. Características Específicas do Empreendedor

No caso específico da atividade de funilaria e pintura, algumas características comportamentais específicas podem ajudar muito:

- Ter aptidão e gosto para serviços manuais;
- Demonstrar habilidade manual e específica sobre funilaria e pintura;
- Ser organizado e possuir concentração;
- Ter uma boa acuidade e percepção visual;
- Ter senso estético apurado;
- Ter bom relacionamento interpessoal.

24. Bibliografia Complementar

Relatório de Frota Circulante no Brasil. Edição 2019. Disponível em:

<https://abinteligencia.com.br/relatorio-da-frota-circulante-2019/> Acesso em Outubro de 2019.

25. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae.

26. Planejamento Financeiro

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso. Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas

sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

Fluxo De Caixa

O controle ideal sobre as despesas da empresa é realizado pelo acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira. A medida que a empresa for crescendo dificultando o controle manual do fluxo de caixa, tornando difícil o acompanhamento de todas as movimentações financeiras, o empreendedor poderá investir na aquisição de *softwares* de gerenciamento.

Capital de Giro

Sempre será muito útil que se tenha certo o montante de recursos financeiros reservado para o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. O período entre a prestação de serviço e o recebimento, pode ser longo e a necessidade de recursos será suprida pelo capital de giro. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

Princípio da Entidade

O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. 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

O empreendedor deverá estar sempre atento as despesas de rotina como água, luz, material de escritório, internet, produtos de limpeza e manutenção de equipamentos. Embora pequenas, seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

Reservas/Provisões

Esse recurso funcionará como o fundo reserva, o qual será composto por um percentual do lucro mensal – sempre que for auferido. Para o fundo reserva em questão, poderá ser estabelecido um limite máximo. Quando atingido não haverá necessidade de novas alocações de recursos, voltando a fazê-las apenas no caso de recomposição de da reserva utilizada. Esse recurso provisionado poderá ser usado para cobrir eventuais desembolsos que ocorram ao longo do ano e para troca ou modernização de equipamentos.

Empréstimos

Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

O empreendedor pode aproveitar as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.

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

Cursos online e gratuitos

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:

Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que tem experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar

Plano de Negócios – O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa

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.

28. Sites Úteis

DENATRAN

