

# Lavagem de estofados



# 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.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	5
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	7
Matéria Prima/Mercadoria.....	7
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.....	18
Dicas de Negócio.....	20
Características Específicas do Empreendedor.....	20
Bibliografia Complementar.....	21
Fonte de Recurso.....	22
Planejamento Financeiro.....	22
Produtos e Serviços - Sebrae.....	23
Sites Úteis.....	24

# 1. Apresentação de Negócio

Lavagem de Estofados é um ramo de atividade que oferece serviços de limpeza, higienização e impermeabilização de estofados. Pode atuar nos seguimentos residencial, comercial (atendendo empresas) e automotivo.

Os acúmulos de pó e de sujeira prejudicam a boa aparência e reduzem a durabilidade dos estofados. Além disso, por se tratar de objetos de difícil limpeza, podem tornar-se ambientes muito favoráveis à proliferação de ácaros, fungos e outros microrganismos nocivos à saúde humana. Portanto, os estofados precisam receber cuidados especiais, devendo ser adequadamente limpos e higienizados, periodicamente.

A limpeza dos estofados deve ser feita de maneira meticulosa, tomando-se o cuidado de alcançar o máximo possível das áreas revestidas, e não apenas as regiões com maior concentração de sujeiras. Com isso, espera-se obter mais do que uma limpeza aparente, mas também restaurar as condições de higiene de todo o estofado.

O empreendedor deve zelar pela aparência do pessoal técnico na hora de executar os procedimentos de lavagem de estofados, pois isso conta como diferencial. A empresa deve oferecer aos empregados uniformes com logo, luvas e crachás de identificação do colaborador.

## 2. Mercado

De acordo ainda com a ABIMOVEL, a indústria brasileira de móveis, da qual fazem parte os estofados, está entre os mais importantes segmentos da Indústria de Transformação no País, não só pela importância do valor da sua produção, mas também pela sua geração de empregos dentro da indústria nacional. Trata-se de cerca de 19 mil empresas, gerando aproximadamente 265,6 mil empregos com uma produção estimada de 438,3 milhões de peças, são os dados da pesquisa divulgada pela ABIMOVEL 2018.

### Mercado consumidor

É preciso que o empreendedor atente para táticas diferentes de abordagem para os dois principais tipos de público consumidor. Para o consumidor de baixa renda o apelo deve girar em torno de uma renovação da decoração sem trocar de móveis. Após uma limpeza, os estofados ganham uma melhor aparência na decoração, sem gastar muito.

Já o consumidor de alta renda procura mais a qualidade e garantia dos serviços prestados do que propriamente o preço. Ambos estão em busca de aumentar a vida útil e proteger seus estofados.

No intuito de estudar melhor esse mercado, o empreendedor deverá pesquisar os indicadores econômicos e sociais da região em que pretende abrir a empresa. É essencial que se analisem alguns índices como: tamanho da população, população economicamente ativa, índice de potencial do consumo, índice de desenvolvimento humano, etc.

Sugere-se que essas informações sejam pesquisadas periodicamente nos sites do Sebrae, do IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada -; do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -; do PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

e da Fundação Getúlio Vargas.

O estudo dos clientes é uma das etapas mais importantes na estruturação do empreendimento. O empreendedor deverá identificar e conhecer melhor seu cliente. Por isso, de uma maneira simples, o empreendedor necessita saber:

- As características gerais dos clientes: idade, sexo, profissão, salário, endereço;
- Quais são os interesses e o comportamento da clientela: a quantidade de produtos e serviços que compram e com que frequência o fazem, que preço pagam ou estão dispostos a pagar pelos serviços;
- O que motiva as pessoas a procurar pelo serviço da empresa: o preço, a qualidade, as formas de pagamento, o atendimento;
- Onde estão os clientes: o tamanho do mercado em que irá atuar - será apenas no bairro, na cidade, no estado inteiro? Os clientes encontrarão a empresa com facilidade?

### **Mercado concorrente**

O empreendedor deve visitar os concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho.

Outro ponto é identificar o grau de rivalidade destes concorrentes que formam a força competitiva. Os pontos que inicialmente devem ser analisados são: Lealdade dos consumidores à serviços concorrentes; grau de concentração dos concorrentes; diferenças significativas de custos entre concorrentes; velocidade de ajuste de preços; capacidade ociosa da concorrência; variações na quantidade e periodicidade de pedidos e taxa de crescimento dos concorrentes.

Neste mercado, deve-se observar produtos/serviços substitutos que podem aumentar este ambiente de concorrência. Produto/serviço substituto seria todo aquele ofertado no mercado que pode suprir a necessidade do consumidor em uma relação de custo/benefício.

### **Mercado fornecedor**

Identificar e selecionar os fornecedores de equipamentos e matérias-primas para o empreendimento não é tarefa das mais simples, tendo em vista a variedade de equipamentos e produtos disponíveis no mercado. O empreendedor deverá avaliar, em pelo menos três empresas, alguns aspectos do mercado fornecedor:

- Qualidade dos produtos;
- Preço;
- Condições de pagamento;
- Prazos para entrega.

Se escolher apenas um fornecedor, é importante manter contato com os principais, pois nunca se sabe quando um fornecedor pode ter dificuldades de atendimento.

**Atenção:** O empreendedor deve utilizar somente produtos de limpeza devidamente registrados na ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária - para garantir qualidade e segurança para seus clientes e para o meio-ambiente.

### 3. Localização

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para qualquer negócio. Para o caso do negócio de lavagem de estofados, a maior parte dos processos é executada na sede do cliente, o que faz da sede do empreendimento um ambiente administrativo e de estocagem.

No caso da atividade de lavagem de estofados, o importante é a escolha de um lugar próximo da demanda e que atenda às necessidades operacionais do empreendimento, devendo estar atento a:

- a) A relação entre receitas e despesas estimadas precisa ser compatível com os objetivos definidos pelo empreendedor. É preciso estar atento ao custo do aluguel, prazo do contrato, reajustes e reformas a fazer.
- b) Certifique-se de que o imóvel atende às necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança, serviços de água, luz, esgoto, telefone, transporte etc.
- c) Verifique se existem facilidades de acesso, estacionamento e outras comodidades que possam tornar mais conveniente e menos onerosa a adaptação do imóvel.
- d) Confira a planta do imóvel aprovada pela Prefeitura, e veja se não houve nenhuma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área, que deverá estar devidamente regularizada. As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU), que determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço.

A consulta de local junto à Prefeitura deve atentar para:

- se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui HABITE-SE;
- se as atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento do Município, pois alguns tipos de negócios não são permitidos em qualquer bairro;
- se os pagamentos do IPTU referente ao imóvel estão em dia;
- no caso de serem instaladas placas de identificação do estabelecimento, letreiros e outdoors, será necessário verificar o que determina a legislação local sobre o licenciamento das mesmas;
- exigências da legislação local e do Corpo de Bombeiros Militar.

### 4. Exigências Legais e Específicas

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

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

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

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Inscrição na Fazenda Estadual;
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- 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;
- Registro na Secretaria de Saúde do município.
- Contribuição Sindical - A Lei 13.467, de 13 de julho de 2017, denominada Reforma Trabalhista, altera o art. 579 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho – e a contribuição sindical passa a ser facultativa a partir de janeiro de 2018. Isso vale tanto para sindicatos patronais quanto para os trabalhadores (funcionários).
- Realizar uma busca de nome e marca - Verificar se existe alguma empresa registrada com o nome pretendido e a marca que será utilizada. Órgão responsável: Junta Comercial ou Cartório (no caso de Sociedade Simples) e Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI).

**Importante:**

- Para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento.
- A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.
- É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei Federal nº. 8.078 publicada em 11 de setembro de 1990.

**Atenção:** Todo empreendimento que trabalha com produtos químicos estará sujeito ao controle da ANVISA. Este é o órgão responsável, no Brasil, por certificar se um produto está dentro das normas exigidas para não oferecer risco aos consumidores. Ela ocupa um papel muito importante para potencializar as chances de sucesso de uma empresa. É através da

certificação da Anvisa que o mercado pode ter certeza se o produto oferece ou não riscos à segurança do consumidor. Nesse sentido, verifique se os produtos utilizados pela sua empresa estão certificados pela ANVISA.

## 5. Estrutura

Para dar início a atividade de lavagem de estofados, não existe a necessidade de instalação de uma estrutura complexa, pode-se começar a atividade com um escritório virtual, e aos poucos, havendo necessidade, investir em uma sala comercial.

Para um escritório virtual, deve-se inicialmente criar um site na internet, o empreendedor apresenta seus serviços e oferece meios de contato. São requisitos necessários: telefone/celular, computador e algum local para guarda e manutenção das máquinas e produtos de limpeza utilizados nos serviços a serem prestados.

Para uma estrutura mínima de uma empresa de lavagem de sofás, estima-se uma área de 10m<sup>2</sup>, já que os serviços são prestados principalmente nas casas dos clientes. Os ambientes podem ser divididos em gerência administrativa e financeira, banheiro e estoques de produtos para prestação dos serviços.

Paredes pintadas com tinta acrílica facilitam a limpeza. Cores claras facilitam a iluminação e proporcionam um ambiente mais limpo e agradável.

Sempre que possível, deve-se aproveitar a luz natural. No final do mês, a economia da conta de luz compensa o investimento. Quanto às artificiais, a preferência é pelas lâmpadas fluorescentes, que economizam energia e proporcionam boa iluminação.

Como em qualquer outro empreendimento, os departamentos deverão ser separados da melhor forma para que seja possível conseguir a maior produtividade possível de cada colaborador. Quanto ao imóvel escolhido para instalação da empresa, ele deve oferecer a infraestrutura necessária para a instalação do negócio e, ainda, propiciar o seu crescimento. Entre os aspectos de infraestrutura que devem ser observados a disponibilidade de internet banda larga, água, gás, eletricidade, rede de esgoto, vias de transportes e de comunicação, etc.

Cuidado com imóveis situados em locais sem ventilação, úmidos, sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco. Consulte a vizinhança a respeito.

## 6. Pessoal

O Serviço de Lavagem de Estofados pode ser realizado apenas por uma pessoa. Se o empresário decidir trabalhar sozinho, deverá organizar seu tempo para cuidar da parte administrativa e ainda fazer os serviços demandados.

Já o número de funcionários para uma sala comercial, variará de acordo com o tamanho do empreendimento. Para a estrutura anteriormente sugerida de 10m<sup>2</sup>, a empresa de Lavagem de Estofados exige a seguinte equipe:

- Gerente: responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque e comercialização. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do



mercado. Pode ser o proprietário.

- Vendedor: responsável pelo atendimento aos clientes, orçamentos e venda dos produtos. Suas principais qualidades devem ser: conhecer em profundidade os serviços oferecidos; entender as necessidades dos clientes; transmitir confiabilidade e carisma; atualizar-se sobre as novidades.

- Técnico: responsável pela execução do serviço. Este deve estar treinado e capaz de executar as tarefas de lavagem de estofados na sede do cliente.

Os dois primeiros cargos podem ser executados, inicialmente pela mesma pessoa a fim de reduzir custos.

No caso do cargo técnico deve-se procurar uma pessoa com aptidão física que seja capaz de executar todo o serviço. Deve-se considerar o prazo de capacitação técnica de um profissional destes para que a empresa esteja apta a substituí-lo, eventualmente, de maneira a não impactar os serviços agendados.

Os treinamentos necessários as atividades de lavagem de estofados são:

- Detecção de falhas e fazer pequenos reparos nos equipamentos de limpeza: prepara os técnicos para solucionar rapidamente pequenas panes nos equipamentos de limpeza utilizados durante a realização do trabalho, evitando-se que este seja interrompido, ou minimizando a interrupção, quando esta ocorrer.

- Desperdício de água e de eletricidade: são transmitidas informações básicas sobre a preservação do meio-ambiente e a importância de economizar água e energia elétrica, orienta os funcionários a racionalizar o uso de água, desligar as luzes dos ambientes que não estejam sendo ocupados, bem como desligar os equipamentos que não estão em operação.

- Relação interpessoal: são abordadas questões de boa conduta, civilidade e cordialidade, visando a um bom relacionamento com clientes, bem como com colegas de trabalho.

A qualificação de profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora a performance do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal

O atendimento é um item que merece uma atenção especial do empresário, visto que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com o cliente e à indicação de novos clientes.

O empreendedor pode participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor. O Sebrae da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e treinamentos adequados.

Obs: Esta atividade pode ser também desenvolvida por um microempreendedor individual (MEI), isto é, o empreendedor realizar todas as atividades deste negócio.

## 7. Equipamentos

A lavagem de estofados pode ser feita com uma lavadora de alta pressão em que o processo é bastante simples, precisando-se apenas de produtos químicos específicos e da máquina. Lavando-se o móvel com uma máquina lavadora (equipada com uma escova), utiliza-se um xampu especial que atua como fungicida e bactericida. Este processo requer a secagem da peça lavada durante 24 horas.

Outra técnica que se encontra no mercado são empresas que empregam um método de lavagem em que o estofado é umedecido com solução de detergente, que é logo sugada com um aspirador de líquidos. Trata-se, na maioria dos casos, de um método muito pouco eficaz, já que remove somente parte da sujeira presente no estofado.

Existe também o sistema extrativo, que promove uma limpeza e higienização bastante eficazes. É um sistema de sucção simultânea, onde não ocorre o encharcamento do estofado durante a lavagem, possibilitando, assim, uma secagem rápida e sem produzir os odores desagradáveis que costumam verificar-se nas lavagens por métodos tradicionais. O detergente utilizado é específico para a lavagem profissional de estofados. Tem PH balanceado para não danificar as fibras do tecido, ou seja, não provocar desbotamento, nem aspereza; além de não deixar resíduos pegajosos, portanto retardando a reaplicação e pode-se oferecer uma garantia de nível de serviços maior. É importante lembrar que os estofados vêm com instruções de fábrica para a lavagem, portanto seus funcionários devem consultá-las antes de proceder a lavagem.

No site da Abimaq – Associação Brasileira de Máquinas e Equipamentos -, o empreendedor poderá encontrar máquinas e equipamentos. Acesse [www.abimaq.org.br](http://www.abimaq.org.br) e na aba “acesso rápido” procure “consulta de máquinas e equipamentos-DATAMAQ”

Para a parte administrativa e financeira para o caso de uma sala comercial, serão necessários basicamente os seguintes itens:

- Dois microcomputador completo;
- Uma impressora;
- Duas Linhas telefônicas;
- Mesas, cadeiras, armários, prateleiras, bancadas de serviço, de acordo com o dimensionamento das instalações;
- Veículo para transporte – decidir pela compra ou terceirização.

## 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 verificado por meio indicadores de desempenho. Entre vários indicadores chamamos atenção especial para os três seguintes:

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, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a compra; 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.

Para o sistema de lavagem e higienização de estofados são utilizados, como matéria-prima, extratoras profissionais de alta pressão e produtos fungicidas, bactericidas e acaricidas, que garantem uma revitalização do brilho do tecido e uma completa higienização do sofá contra ácaros, fungos e bactérias.

## 9. Organização do Processo Produtivo

Existem diversas técnicas, procedimentos e produtos para realização dos serviços de lavagem de estofados.

A limpeza de estofados possibilita um aspecto visual excelente e higiênico, onde são eliminados todo tipo de sujeira, óleo, gordura, poeira, ácaros, odores, etc. Para realizar a limpeza são necessários equipamentos e produtos profissionais: aspiradora, extratora lavadora, escovas macias, shampoo específico para cada tipo de tecido que garante uma ótima limpeza e higienização do estofado.

A etapa de limpeza conta com aspiração profunda para eliminar a primeira camada de sujeira, aplicação do xampu para remover sujeira impregnada no tecido, lavagem com aspiradora extratora e secagem eliminando 80% da umidade. Após a limpeza dos estofados e total secagem, inicia-se o processo de impermeabilização. Aplica-se o produto impermeabilizante com pulverizador de compressão prévia em toda superfície do tecido e aguarda-se 24h para secagem.

O processo da limpeza de sofás de couro é bem parecido com o processo feito em tecido, mas além da limpeza, o couro requer hidratação isso evita danos causados por ressecamento, trincas e abrasão, deixando o couro mais macio prolongando sua durabilidade.

De um ponto de vista administrativo e organizacional, o processo produtivo de uma empresa de serviços pode ser agrupado em cinco grandes etapas:

1) Prospecção de negócios:

Uma das fases mais importantes para o negócio. A prospecção de negócios é um indicador

da tendência de vendas futuras. Prospectar muitas vendas em relação à capacidade instalada pode indicar riscos na qualidade de atendimento e implementação do serviço. E a baixa prospecção de negócios pode indicar alguma sazonalidade do mercado ou mesmo a necessidade de diminuição da capacidade instalada. A manutenção de uma extensa rede de contatos de pessoas e empresas assegura uma fonte de demanda perene.

#### 2) Visita Técnica e Orçamento:

Neste momento do negócio, devem-se estabelecer critérios de qualificação da oportunidade de venda em pelo menos 3 níveis: nível 1 (50% de chance de venda); nível 2 (70% de chance de venda); nível 3 (mais de 80% de chance de venda). Com esta qualificação da oportunidade de venda, o empreendedor poderá intensificar e priorizar ações de venda, promoções e atendimentos personalizados naquelas oportunidades mais “quentes”.

#### 3) Venda:

A organização é fundamental para o cliente encontrar com rapidez o que procura. Neste momento o orçamento deve estar à mão, além do contrato, que garante os níveis de serviço acordado e garantias oferecidas no momento da fase de orçamento.

#### 4) Execução do serviço:

O técnico deve estar treinado para a perfeita execução do serviço de lavagem de estofados, uniformizado e com crachá de identificação. Ele deverá estar apto a cumprir com toda a proposta de valor determinada pelo empreendedor. Atributos de valor como educação, higiene, pró-atividade e comprometimento com o serviço devem fazer parte desta proposta de valor.

#### 5) Pós-venda:

Um bom serviço de pós-venda pode garantir a longevidade do negócio. Estar sempre em contato com seus clientes garante que a empresa sempre será lembrada e recomendada.

Uma forma simples de manter a qualidade dos serviços é ter a rotina dos procedimentos explícitos e normatizados.

## 10. Automação

Há no mercado uma boa oferta de sistemas para gerenciamento de pequenas empresas. Os *softwares* possibilitam o controle dos estoques, cadastro de clientes, serviço de mala direta para clientes e potenciais clientes, controle de estoque de produtos químicos, cadastro de móveis e equipamentos, controle de contas a pagar e a receber, fornecedores, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa, agenda de serviço, etc.

Deve-se procurar *softwares* de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Pesquisas nos principais *sites* de busca indicarão uma grande variedade de *softwares* destinados à gestão integrada dos diversos setores de uma pequena empresa.

O empresário poderá optar por *download* de sistemas sem custo, com custo mensal, com valor fixo, podendo incluir custo de assistência técnica e customização. Para a busca na

internet basta pesquisar “Sistemas de Gestão Empresarial” e avaliar as alternativas apresentadas.

Os sistemas informatizados (*softwares*) com certeza poderão auxiliar o empreendedor na gestão de uma empresa de Lavagem de Estofados.

## 11. Canais de Distribuição

Os principais canais de distribuição para serviços de lavagem de estofados são as vendas diretas ao cliente, onde o vendedor vai até o cliente verificar as suas demandas. As parcerias com empresas que prestam serviços complementares ou afins também devem ser estabelecidas (como empresas que vendem estofados em geral, grandes oficinas automotivas e lava-jatos).

A participação em feiras e eventos são locais que também podem representar uma boa estratégia para identificação de novos canais de distribuição.

O desenvolvimento de um *site* na internet com divulgação dos projetos realizados pela empresa e depoimento dos clientes é uma poderosa arma de marketing.

Outro canal de distribuição bastante utilizado ocorre através de sites de vendas pela internet. Ou ainda utilizar o próprio *site*, *e-mail*, ou através das redes sociais (Facebook, WhatsApp), o cliente poderá fazer contato com a empresa, preencher cadastro, agendar atendimento personalizado, solicitar orçamentos, e avaliar a qualidade dos serviços prestados. 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, *design* apropriado e acompanhamento adequado.

## 12. Investimentos

Investimento consiste na aplicação de algum tipo de recurso esperando, um retorno superior aquele investido, em um determinado período de tempo. O investimento que deve ser feito em um empreendimento variará muito de acordo com seu porte.

Para uma empresa de Lavagem de Estofados em que o empresário opte por um escritório virtual são necessários os seguintes investimentos:

### Investimentos

01

Máquina extratora de lavagem de sofás

R\$ 4.500,00

01

Aspiradores de sólidos e líquidos (tanque de 90 litros e 3 motores)

R\$ 3.500,00

--

Estoque inicial de produtos para limpeza

R\$ 1.500,00

01

Marketing inicial

R\$ 500,00

01  
Abertura da empresa (contador, taxas e impostos)  
R\$ 2.000,00  
01  
Telefone  
R\$ 100,00  
--  
Criação de Site  
R\$ 1.000,00  
--  
Capital de Giro  
R\$ 1.000,00

**TOTAL DE INVESTIMENTO**

**R\$ 14.100,00**

A previsão de Faturamento médio mensal do Serviço de Lavagem de Estofados com as especificações acima gira em torno de R\$ 7.000,00.

**Obs: Os valores acima relacionados são apenas uma referência para constituição de um empreendimento dessa natureza. Além disso, eles irão variar conforme a região geográfica que a empresa irá se instalar.**

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

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

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

## 13. Capital de Giro

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa.

Quanto maior o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior o prazo de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro do negócio.

Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode amenizar a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios

recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores os prazos, menor será a necessidade de capital de giro.

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 preservar recursos próprios para capital de giro e deixar financiamentos (se houver) para máquinas e equipamentos.

Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros. Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão.

Geralmente, para uma empresa de serviços de Lavagem de Estofados, o investimento em capital de giro é baixo. Se o volume de vendas estiver acima do ponto de equilíbrio, o empreendedor deve respeitar uma estocagem mínima e o prazo concedido ao cliente para pagamento não superar os trinta dias, o capital de giro a ser investido será mínimo, apenas o necessário para cobrir algumas despesas diárias operacionais. Em média, pode-se adotar um investimento em capital de giro de 10% do investimento fixo realizado.

## 14. Custos

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos serviços ou produtos quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa.

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

### **Custos variáveis**

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

### **Custos fixos**

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

Esses gastos, realizados na comercialização de um bem ou serviço, 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 produção.

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 à 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 mensais uma empresa de Lavagem de Estofados em que o empresário opte por um escritório virtual devem ser estimados considerando os itens abaixo:

**Custos fixos**

Impostos 6% da Receita

R\$ 420,00

Contador

R\$ 950,00

Publicidade e Marketing

R\$ 500,00

Recursos para manutenção das máquinas

R\$ 500,00

Internet

R\$ 100,00

**Custo fixo total**

**R\$ 2.500,00**

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

Aconselhamos ao empresário que queira abrir um negócio dessa natureza a elaboração de um plano de negócio com a ajuda do Sebrae do seu estado no sentido de estimar os custos exatos do seu empreendimento conforme o porte e os serviços oferecidos.

## 15. Diversificação/Agregação de Valor

Agregar valor é dar um salto de qualidade em uma ou mais características do produto ou serviço, que de fato são relevantes para a escolha do consumidor. Não basta possuir algo que os produtos concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo a mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o produto ou serviço prestado.

Além disso, para agregar valor, não basta reduzir custos, é preciso conhecer bem o mercado no qual a empresa atua, bem como as preferências dos clientes. As pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de uma empresa de Lavagem de Estofados, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Garantias diferenciadas (dependendo do tipo de estofado e lavagem utilizada);
- Ampliação de linhas de serviços, como lavagem de carpetes, cortinas, reformas de estofados, transporte, impermeabilização, etc.;
- Criação de um programa de doação de estofados velhos. Quando os clientes necessitam se desfazer dos estofados antigos.

Neste tópico foram apresentadas apenas algumas opções de diversificação / agregação de valor para um empreendimento de limpeza de estofados. Vale ressaltar que sempre é possível propor melhorias e novidades, para isso é indicado observar hábitos, ouvir as pessoas e criar novos produtos e novos serviços, com o objetivo de ampliar os níveis de



satisfação dos clientes.

## 16. Divulgação

A divulgação é um componente fundamental para o sucesso de uma empresa de serviços domésticos. As campanhas publicitárias devem ser adequadas ao orçamento da empresa, à sua região de abrangência e às peculiaridades do local. Abaixo, sugerem-se algumas ações mercadológicas acessíveis e eficientes:

- Confeccionar *folder's* para a distribuição em empresas e residências;
- Oferecer brindes para clientes que indicam outras clientes;
- Anunciar em jornais de bairro e revistas locais;
- Divulgação do negócio em redes sociais (Facebook, Whatsapp, Instagram etc);
- Divulgação em Sites de Vendas;
- Oferecer descontos e pacotes promocionais para produtos combinados;
- Montar um *website* com a oferta de serviços e demais valores empresariais para alavancar as vendas.

Montar um *website* é um dos principais meios de divulgação para dinamizar as vendas, assim torna-se mais disponível os serviços e propostas de valor que se pretende ofertar. A propaganda ainda pode ser feita utilizando os mais variados meios de comunicação como: mala direta e e-mail informando sobre promoções e novidades; mídia especializada em rádio, placas e *outdoors*, panfletos, etc.;

A mídia mais adequada é aquela que tem linguagem adequada ao público-alvo, se enquadra no orçamento do empresário e tem maior penetração e credibilidade com o cliente. Outra estratégia interessante para um empreendimento de limpeza de estofados é a participação em feiras e eventos relacionados ao setor.

O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando possível, superar as expectativas do cliente. Ao final, a melhor propaganda será feita pelos clientes satisfeitos e bem atendidos.

## 17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de Lavagem de Estofados, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), sob o número 9601-7/01, as atividades de lavar, passar e limpar todo tipo de artigos têxteis e do vestuário, inclusive couro e peles, tapetes, carpetes e cortinas, inclusive na residência do cliente, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, e alterada pela Lei Complementar 155, de 2016. Iniciando a vigência a partir de janeiro de 2018 - desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a **R\$ 480.000,00 (quatrocentos e oitenta mil reais)** para microempresa e **R\$ 4.800.000,00**

**(quatro milhões e oitocentos mil reais)** para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

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

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

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

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

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

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

### **Outros regimes de tributação**

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

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

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

- **IRPJ - 15%**. Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;
- **CSLL - 9%**. Não há adicional de imposto.
- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

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

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

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

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

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

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

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

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns

produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.

- **ISS** – Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2 e 5%.

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

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

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

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

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

## 18. Eventos

O empreendedor deve estar sempre em contato com as entidades e associações da área para obter informações sobre os eventos que irão ocorrer. Eventos como feiras, rodada de negócios, congressos, etc., são muito importantes para o empresário ficar por dentro das tendências de mercado, conhecer novos produtos e tecnologias, realizar parcerias e fazer bons negócios.

Onde procurar: [www.ubrafe.org.br](http://www.ubrafe.org.br); [www.expofeiras.gov.br](http://www.expofeiras.gov.br) e ainda no Catálogo Brasileiro de Exposições e Feiras, disponível na internet.

Alguns eventos importantes:

**ABIMAD** - Feira Brasileira de Móveis e Acessórios de Alta Decoração

Linhas de Produtos e/ou Serviços: móveis e acessórios de alta decoração.

<http://www.abimad.com.br>

**Fimma Brasil** - Feira Internacional de Máquinas, Matérias-Primas e Acessórios para a Indústria Moveleira

[www.fimma.com.br](http://www.fimma.com.br)

**FEIMEC** – Feira Internacional de Máquina e Equipamentos

<https://www.feimec.com.br/pt/HOME.html>

**HigiExpo** – Feira de Produtos e Serviços para Higiene, Limpeza e Conservação Ambiental

[www.higiexpo.com.br](http://www.higiexpo.com.br)

## 19. Entidades em Geral

Aqui estão listadas algumas instituições as quais o empreendedor necessitará se relacionar em algum momento da execução da sua atividade.

**SEBRAE** – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Para descobrir a unidade do SEBRAE mais próxima acesse:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Contato> ou Tel.:0800 570 0800

**ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas

<http://www.abnt.org.br>

**Abralimp** - Associação Brasileira do Mercado Institucional de Limpeza

[www.abralimp.org.br](http://www.abralimp.org.br)

**Abimovel** – Associação Brasileira da Indústria de Mobiliário

Site: <http://www.abimovel.com>

**ANVISA - AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

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

**Receita Federal**

Brasília/DF - <http://www.receita.fazenda.gov.br>

**SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**

<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc>

## 20. Normas Técnicas

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, sendo importantes referências para o mercado. Não existem normas técnicas aplicáveis ao negócio.

## 21. Glossário

Seguem alguns termos técnicos que poderão ser úteis no dia a dia da atividade empresarial:

**Abrasão:** Desgaste causado pelo atrito de objetos em superfícies sólidas. **Absorção:** Capacidade de um corpo, em sua massa, de atrair e reter moléculas (partículas) de outro.

**Acrílico:** Polímeros obtidos através de ácidos acrílicos ou metacrílicos e de seus derivados.

**Adesivo:** Substância ou produto capaz de manter materiais unidos pela junção de suas superfícies.

**Aditivo impermeabilizante:** Aditivo que produz hidrofugação do sistema capilar, sem impedir a respiração dos materiais.

**Elastômeros:** Polímeros naturais ou sintéticos que conferem características elásticas ao produto final.

**Emulsão:** Dispersão de um líquido obtida através de um agente emulsificante. Emulsão acrílica: Dispersão de polímeros acrílicos em água.

**Epóxi:** A palavra "epoxi" vem do grego ep-(sobre ou entre) e do inglês oxy-(oxigênio). Literalmente significa oxigênio entre produtos. Reação de condensação da picloridrina e do Bisfenol A.

**Fibra:** Estrutura alongada que, agrupada unidirecionalmente, apresenta resistência à tração.

**Fissura:** Abertura ocasionada por ruptura de um material ou componente, com espessura máxima inferior ou igual a 0,5 mm.

**Hidrofugante:** Propriedade das substâncias utilizadas para impermeabilização que tamponam os poros, sem impedir a respiração dos materiais.

**Hidrófugo:** Produto destinado a repelir água através da redução do ângulo de molhagem dos poros de um determinado substrato, podendo ser adicionado ao material ou aplicado sobre o mesmo.

**Impermeabilidade:** Propriedade de um produto de ser impermeável. A sua determinação está associada a uma pressão limite convencional em ensaio específico.

**Impermeabilização:** Processos destinados a preservar uma estrutura contra os efeitos da umidade e de vapores, seja ela proveniente do solo, das chuvas ou de vazamentos das tubulações. A impermeabilização geralmente é composta de um conjunto de camadas, com funções específicas.

**Impermeável:** Produto (material ou componente) impenetrável por fluidos. **Imprimação:**

Película, base solução ou emulsão, aplicada ao substrato a ser impermeabilizado, com a função de favorecer a aderência da camada impermeável.

**Imunizante (para madeiras):** Agente preservativo que protege a madeira contra o ataque de insetos e fungos. **Infiltração:** Penetração de água nas estruturas, na forma líquida ou de vapor, através de fissuras ou dos poros do material não impermeabilizado.

**Infiltração:** Penetração indesejável de fluidos nas estruturas.

**Inibidor de corrosão:** Proteção feita na armadura para evitar que o ferro ou aço seja atacado por agentes corrosivos, como gás sulfídrico, água, cloretos e nitratos.

**Membrana:** Produto impermeabilizante, moldado no local, com ou sem estruturante.

**Microbicida:** Substância ou agente físico que tem o poder de matar os micróbios.

**Recuperação:** Tratamento de estrutura que pode envolver o reparo, reforço e o restauro, tornando-a apta à utilização.

**Resina sintética:** Polímero ou monômeros dispersos na forma líquida ou em pó, subsequentemente curados, para conferir propriedades impermeabilizantes.

**Silicone:** Resina sintética à base de silício.

Confere aos materiais uma tensão superficial menor que a da água, fazendo com que a tensão superficial da água não seja rompida e que esta escorra, sem encharcar os materiais. Esta aplicação é denominada hidrofugação.

**Vedação:** É a aplicação de material para calafetar os espaços vazios e para proteger contra a penetração de água e agentes agressivos.

## 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.
- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda que vão além das visitas de manutenção, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços ofertados, contato telefônico lembrando de eventos e promoções.
- A presença do proprietário em tempo integral é fundamental para o sucesso do empreendimento, principalmente no início das atividades.
- O empreendedor deve estar sintonizado com a evolução do setor, pois esse é um negócio que requer inovação e adaptação constantes.
- Os empregados devem participar de cursos de aperfeiçoamento, congressos e seminários, para garantir a atualização dos serviços prestados.
- Observe se o executor do trabalho está devidamente uniformizado com equipamentos de segurança, como óculos, luvas, máscaras, botas, etc.
- Verifique se os produtos estão registrados corretamente nos órgãos fiscalizadores, a informação deve estar na embalagem.

## 23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor precisa estar atento às tendências do mercado e aos hábitos de seus clientes. Deve identificar os movimentos deste mercado e adaptá-los à sua oferta,

reconhecendo as preferências dos clientes e renovando continuamente a oferta de serviços.

Os comportamentos observados em empreendedores de sucesso geraram um conjunto de características, resultantes em padrões de condutas. Pessoas que assim se comportam possuem características de comportamento empreendedor, tais como:

- Busca constante de informações e oportunidades;
- Iniciativa e persistência;
- Comprometimento;
- Qualidade e eficiência;
- Capacidade de estabelecer metas e assumir riscos;
- Planejamento e monitoramento sistemáticos;
- Independência e autoconfiança;
- Senso de oportunidade;
- Conhecimento do ramo;
- Liderança.

Além disso, é importante que o empreendedor tenha aptidão para o negócio e vontade de aprender buscando informações em centros tecnológicos, cursos, livros e revistas especializadas ou junto a pessoas que atuam na área.

É importante ressaltar que pesquisando e observando seus concorrentes, conhecendo bem o gosto de seus clientes, o empreendedor conseguirá desenvolver novos projetos e novos produtos para aumentar o seu mercado consumidor.

## 24. Bibliografia Complementar

SEBRAE. Biblioteca On-line. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 22 de março de 2008.

SBRT. Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas. Disponível em: <<http://www.sbrt.ibict.br>>. Acesso em: 22 de março de 2008.

Sites consultados:

<http://www.dreamwash.com.br/lavagem-sofa.php>. Acesso em: 14 de junho de 2011.

<http://www.sebrae-sc.com.br/produtos/produto.asp?vcdtexto=2776&^^>. Acesso em: 14 de junho de 2011.

[http://www.abimovel.com/abimovel\\_novo/info\\_programa\\_setor\\_moveleiro.php](http://www.abimovel.com/abimovel_novo/info_programa_setor_moveleiro.php). Acesso em: 21 de junho de 2011.

<http://www.softdrybrasil.com.br/limpeza-de-estofados>. Acesso em: 23 de junho de 2011.

Setor moveleiro deve acompanhar retomada gradual da economia em 2017 diz Abimóvel. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/releases-ae,setor-moveleiro-deve-acompanhar-retomada-gradual-da-economia-em-2017-diz-abimovel,70001698675>>. Acesso em: 17 novembro 2017.



Receita Federal - <http://idg.receita.fazenda.gov.br/>. Acesso em 20 outubro 2017.

<https://meucontadoronline.com.br/novas-alteracoes-simples-nacional-2018/>. Acesso em: 22 outubro 2017.

SEBRAE. *Como elaborar um plano de negócios*. Brasília, 2013. 159p.

COMITÊ Gestor aprova a Resolução 135 e a Recomendação 7. Disponível em: <  
<http://www8.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional/Noticias/NoticiaCompleta.aspx?id=415ad600-7d43-4e55-971b-55df99e95ef3>>. Acesso em 22 outubro 2017.

<http://www.abimovel.com>. Acesso em: 09 de novembro de 2019.

<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional>: Acesso em: 09 de novembro de 2019.

<http://www.megamoveleiros.com.br/abimovel-divulga-dados-do-setor-de-moveis/> Acesso em: 10 de novembro de 2019.

<http://www.abralimp.org.br/noticias-sobre-o-mercado.asp> cesso em: 10 de novembro 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 na web:<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/fundo-de-aval-do-sebrae-oferece-garantia-para-ospequenos-negocios,ac58742e7e294410VgnVCM2000003c74010aRCRD>.

## 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 por meio do 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.

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

#### RESERVAS/PROVISÕES

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

#### 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.

#### OBJETIVOS

Definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.

#### UTILIZAÇÃO DE SOFTWARES

As novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais adequada for a suas necessidades.

## 27. Produtos e Serviços - Sebrae

Aproveite 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 - <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>

### **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: <http://goo.gl/SD5GQ9>

### **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: <http://goo.gl/odLojT>

### **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: <https://www.sebraecanvas.com/#/>

Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação: <http://goo.gl/kO3Wiy>

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: <http://goo.gl/3kMRUh>

## **28. Sites Úteis**

[www.abimovel.com](http://www.abimovel.com)

<http://www8.receita.fazenda.gov.br>

[www.abralimp.org.br](http://www.abralimp.org.br)

