

# Manutenção de eletrodomésticos



# 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.....	4
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	8
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	8
Capital de Giro.....	9
Custos.....	10
Diversificação/Agregação de Valor.....	11
Divulgação.....	12
Informações Fiscais e Tributárias.....	12
Eventos.....	15
Entidades em Geral.....	15
Normas Técnicas.....	16
Glossário.....	16
Dicas de Negócio.....	19
Características Específicas do Empreendedor.....	20
Bibliografia Complementar.....	20
Fonte de Recurso.....	21
Planejamento Financeiro.....	21
Produtos e Serviços - Sebrae.....	21
Sites Úteis.....	22

# 1. Apresentação de Negócio

Um empreendimento de Manutenção de Eletrodomésticos, trabalha com serviços de consertos e troca de peças com o objetivo de prolongar o tempo de vida útil dos eletrodomésticos.

Embora o índice de renovação de eletrodomésticos aumente ano após ano, incentivado pelo lançamento contínuo de novidades dos fabricantes, muitos consumidores recorrem ao serviço de assistência técnica para prolongar a vida útil dos aparelhos para além do prazo de garantia original. Consertos e troca de peças eletrônicas podem recuperar aparelhos danificados e evitar que o cliente tenha que comprar outro produto. Este é o principal benefício oferecido por uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos: economia para os clientes. A concorrência varia desde lojas autorizadas dos fabricantes até profissionais autônomos que anunciam seus serviços em classificados de jornais e faixas na rua.

Para não se desgastar no mercado, o empreendedor deve buscar mais informações sobre a viabilidade comercial da oficina por meio da elaboração de um plano de negócios. Para a construção deste plano, consulte o SEBRAE mais próximo.

## 2. Mercado

### Tendências de mercado

A variedade de aparelhos eletrodomésticos cresce exponencialmente, oferecendo as mais diversas utilidades possíveis. E o brasileiro caracteriza-se por ser um ávido consumidor destes produtos.

Esse mercado habitualmente não sofre escassez de serviços em períodos de economia ruim. Pelo contrário, é o momento em que as pessoas mais buscam consertar e conservar o bem que possuem.

Devido ao risco intrínseco ao negócio, recomenda-se a realização de ações de pesquisa de mercado para avaliar a demanda, a concorrência e os fornecedores.

### Mercado consumidor

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 IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada -; do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -; do PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento -; da Fundação Getúlio Vargas e Prefeitura.

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 produtos e 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?

Tradicionalmente esse mercado é bastante diversificado tendo como clientes potenciais as residências familiares, hotéis, bares, restaurantes, lanchonetes. Os condomínios residenciais são um ótimo nicho de mercado, já que nesses locais têm concentração de residências. Portanto, estude o mercado e encontre onde pretende atuar.

### **Mercado concorrente**

Para conhecer o concorrente, é necessário identificar as empresas que trabalham com produtos e serviços semelhantes no raio de atuação onde será aberta a nova empresa. A partir daí, realizam-se visitas e examinam-se os pontos fortes e fracos dessas empresas em relação a:

- Qualidade dos produtos utilizados;
- Qualidade e tipo dos serviços prestados;
- Preço praticado para cada serviço;
- Localização da empresa;
- Condições de pagamento: prazos, descontos, etc.;
- Serviços adicionais: garantias oferecidas, horários de funcionamento.

Após essa análise, devem-se realizar comparações e visualizar se a nova empresa poderá competir com as analisadas, se há espaço para mais um empreendimento do mesmo ramo, e o que a nova empresa terá de diferencial para que os clientes deixem de ir comprar no concorrente.

### **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.

### 3. Localização

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos. Entre todos os aspectos importantes para a escolha do ponto, deve-se considerar prioritariamente a densidade populacional, o perfil dos consumidores locais, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a visibilidade, a proximidade com fornecedores, a segurança e a limpeza do local.

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?
- A legislação local permite o licenciamento das placas de sinalização?

### 4. Exigências Legais e Específicas

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

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

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

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Registro na 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;
- 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).

As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC. O CDC foi instituído pela Lei n. 8.078, em 11 de setembro de 1990, com o objetivo de regular a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca do reequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, seja reforçando a posição do primeiro, seja limitando certas práticas abusivas impostas pelo segundo.

É importante que o empreendedor saiba que o CDC somente se aplica às operações comerciais em que estiver presente a relação de consumo, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final.

A fim de cumprir as metas definidas pelo CDC, o empreendedor deverá conhecer bem algumas regras que sua empresa deverá atender, tais como: forma adequada de oferta e exposição dos produtos destinados à venda, fornecimento de orçamento prévio dos serviços a serem prestados, cláusulas contratuais consideradas abusivas, responsabilidade dos defeitos ou vícios dos produtos e serviços, os prazos mínimos de garantia, cautelas ao fazer cobranças de dívidas.

## 5. Estrutura

Para uma estrutura mínima com um balcão de atendimento e uma oficina nos fundos, estima-se ser necessária uma área de 100m<sup>2</sup>, com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio. Os ambientes podem ser divididos em escritório, depósito, banheiro, oficina e balcão de atendimento.

O local de trabalho deve ser limpo e organizado. O piso, a parede e o teto devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações, mofos e descascamentos. O piso deve

ser de alta resistência e durabilidade e de fácil manutenção. Paredes pintadas com tinta acrílica facilitam a limpeza. Texturas e tintas especiais na fachada externa personalizam e valorizam o ponto.

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.

Profissionais qualificados (arquitetos, engenheiros, decoradores) poderão ajudar a definir as alterações a serem feitas no imóvel escolhido para funcionamento da oficina, orientando em questões sobre ergometria, fluxo de operação, *layout*, iluminação, ventilação, etc.

## 6. Pessoal

O número de funcionários variará de acordo com o tamanho do empreendimento. Para a estrutura anteriormente sugerida, a oficina de Manutenção de Eletrodomésticos exige a seguinte equipe:

- Gerente: responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque e da comercialização. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado. Precisa manter contato com fabricantes e distribuidores de peças. Pode ser o proprietário;
- Atendente: responsável pelo atendimento presencial e telefônico aos clientes. Precisa ser educado e prestativo, pois muitas vezes representa a imagem da empresa perante o público externo. Deve anotar os pedidos, marcar as entregas e acompanhar o processo produtivo. Também deve possuir algum conhecimento técnico para registrar os problemas e responder as dúvidas mais básicas dos clientes;
- Técnico eletrônico: responsável direto pelos reparos dos equipamentos e pela troca de peças. De preferência, o técnico deve ter concluído um curso profissionalizante em eletrônica ou participado de programas de treinamento de fabricantes;

Ainda é possível que todas as atividades seja realizada por uma única pessoa, o microempreendedor individual (MEI), acumulando as funções, e a medida do crescimento do faturamento e do aumento do volume das atividades, expandir o negócio.

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 clientes e empresas, além de ajudar na indicação de novos clientes.

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 treinamento dos colaboradores deve desenvolver as seguintes competências:

- Capacidade de percepção para entender e atender as expectativas dos clientes;
- Agilidade e presteza no atendimento;



- Capacidade de apresentar e vender os serviços da oficina;
- Motivação para crescer juntamente com o negócio.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores nessa área, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis. O empreendedor deve participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor.

## 7. Equipamentos

Um projeto básico certamente contará com:

- Ferramentas de reparos: alicate amperímetro, alicate universal, alicate de corte, alicate de prensa terminais, jogo de manifold completo, jogo de prensa, jogo de flangeador, chave de fenda grande, chave de fenda media, chave de fenda toco, chave Philips, martelo, termômetro penta, termômetro a laser, cortador de tubo, trena, jogo de chave Allen, chave de parafuso de ajuste, chave catraca, chave regulável grande, chave regulável media, chave regulável pequena, chave canhão, chave T Allen, chave L, aparelho de solda PPU, ferro de solda fria, furadeira, extensão monofásica, caixa de ferramentas e regulador de pressão.
- Bancada e cadeiras;
- Microcomputador e impressora;
- Telefone.

Ao fazer o *layout* da oficina, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação.

## 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.

No processo operacional de assistência técnica de eletrodomésticos, ocorre o consumo de peças e componentes elétricos. O empreendedor deve conhecer fornecedores confiáveis que vendam produtos legalizados e de qualidade. Deve-se exigir a nota fiscal dos componentes adquiridos para evitar problemas tributários.

Os eletrodomésticos mais populares no país são:

Televisão; Aparelho de DVD; *Home-theater*; *Microsystem*; Telefone sem fio; Refrigerador; Freezer; Adegas climatizadas; Condicionador de ar; Ventilador; Aquecedor de ar; Fogão; Forno elétrico; Micro-ondas; Grill; Depurador de ar; Cafeteira; Batedeira; Bebedouro; Churrasqueira elétrica; Esprededor de frutas; Faca elétrica; Fritadeira; Liquidificador; *Mixer*; Panela elétrica; Processador; Purificador de água; Torradeira; Lavadora roupa; Secadora de roupa; Lava-louça; Ferro elétrico; Aspirador de pó; Máquina de costura; Calculadora.

## 9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma assistência técnica de eletrodomésticos pode ser dividido em quatro etapas:

- 1) **Recepção:** trata-se do primeiro contato com o cliente. O técnico deve ouvir atentamente os problemas do cliente, receber o aparelho e registrar os defeitos apresentados.
- 2) **Orçamento:** o técnico deve testar o equipamento, desmontar para verificar o funcionamento das peças, calcular o tempo de conserto, cotar os componentes que devem ser instalados e preparar um orçamento prévio. O prazo decorrido entre o recebimento e o orçamento não deve ser longo. O trabalho de análise pode ser feito na própria loja ou no local do cliente. Para compensar os custos de deslocamento e maior número de horas spendidas pelo técnico, o empreendedor pode cobrar uma taxa de visita em domicílio.
- 3) **Conserto:** após a aprovação do orçamento pelo cliente, o técnico pode iniciar o reparo. Caso não haja no estoque os componentes necessários para o conserto ou atualização do equipamento, o técnico deve providenciar a cotação e compra das peças com os fornecedores cadastrados;
- 4) **Entrega do equipamento e pagamento:** após a conclusão do serviço, o técnico testa o aparelho na frente do cliente. O serviço de manutenção possui garantia de até 90 dias. Caso o equipamento necessite de instalação especializada no domicílio do cliente, a oficina deve embutir este custo no preço final.

Alguns clientes desistem de buscar o aparelho consertado na oficina. Neste caso, a loja pode

vender o aparelho usado para cobrir os custos de compra de peças e horas de serviço despendidas. O prazo mínimo para se aguardar a manifestação do cliente é de 90 dias.

## 10. Automação

Atualmente, existem diversos sistemas informatizados (*softwares*) que podem auxiliar o empreendedor na gestão de uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos

Antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor, verificando ainda se o aplicativo possui funcionalidades, tais como:

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

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.

## 11. Canais de Distribuição

Os canais de distribuição de uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos abrangem a execução do serviço na própria loja ou em domicílio. No caso do atendimento a empresas, as visitas técnicas são mais demandadas.

Pequenos consertos e serviços de instalação podem ser executados no próprio local do domicílio do cliente. Serviços mais complicados, que envolvem a troca de vários componentes, devem ser executados na própria oficina, devido ao elevado consumo de horas de trabalho. Neste caso, o processo produtivo pode ser dividido, conforme descrito anteriormente.

## 12. Investimentos

O investimento variará de acordo com o porte do empreendimento.

Uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos, estabelecida numa área de 25m<sup>2</sup>, exigirá um investimento inicial estimado em R\$ 30.000,00 mil, aproximadamente, a ser alocado majoritariamente nos seguintes itens:

- Adequação do local: R\$ 5.000,00;
- Ferramentas: R\$ 12.000,00;
- Bancada e cadeiras: R\$ 3.000,00;
- Telefone, microcomputador e impressora: R\$ 5.000,00;
- Capital de giro: R\$ 5.000,00.

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.

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, da necessidade de reforma do imóvel, do tipo de mobiliário escolhido, etc.

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, a necessidade de capital de giro é baixa para a operação de uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos, em torno de 10% do investimento inicial. Como o empreendedor compra os componentes antes de receber do cliente, convém solicitar prazo de pagamento aos fornecedores.

## 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 produção 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 conserto.

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

Os custos para uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos, devem ser estimados considerando os itens abaixo:

- Salários, comissões e encargos - R\$ 5.000,00;

- Tributos, impostos, contribuições e taxas – R\$ 1.800,00;
- Aluguel, taxa de condomínio, segurança - R\$ 2.500,00;
- Água, luz, telefone e acesso à internet – R\$ 700,00;
- Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários – R\$ 300,00;
- Assessoria contábil – R\$ 1.000,00;
- Propaganda e publicidade da empresa – R\$ 300,00;
- Aquisição de matéria-prima e insumos – R\$ 1.500,00.

Seguem algumas dicas para manter os custos controlados:

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

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

## 15. Diversificação/Agregação de Valor

Agregar valor significa oferecer produtos e serviços complementares ao produto principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta possuir algo que os produtos concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o produto ou serviço prestado.

As pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Prestação de serviços rápidos de limpeza e instalação;
- Venda de aparelhos usados;
- Parcerias com grandes empresas para a realização de contratos mensais de manutenção de aparelhos;

- Oferta de cursos de manutenção e assistência técnica de eletrodomésticos;
- Instalação de serviços de suporte técnico por telefone e internet;
- Representação autorizada de fabricantes de eletrodomésticos.

## 16. Divulgação

A divulgação é um componente fundamental para o sucesso de uma oficina de Manutenção de Eletrodomésticos. 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 folders e *flyers* para a distribuição em empresas e residências;
- Oferecer brindes para clientes que indicam outros clientes;
- Firmar parcerias com lojas de eletrodomésticos para a prestação de serviços de garantia estendida.

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 Manutenção de Eletrodomésticos, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), sob o número 9521-5/00, como a atividade de reparação e manutenção de máquinas e aparelhos eletrodomésticos, 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\$ 900.000,00 (novecentos 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:

### ELETROLAR SHOW

Linhas de Produtos e/ou Serviços: eletroeletrônicos, eletrodomésticos, celulares, móveis, utilidades domésticas e ti.

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

### LATIN AMERICAN ELECTRONICS - TRADE SHOW

Linhas de Produtos e/ou Serviços: eletroeletrônicos, eletrodomésticos, celulares, móveis, utilidades domésticas e ti.

<http://www.eletrolarshow.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>

**Abinee** - Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica

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

**Eletros** - Associação Nacional de Fabricantes de Produtos Eletroeletrônicos

Website: <http://www.eletros.org.br>

## 20. Normas Técnicas

As normas técnicas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio.

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, sendo importantes referências para o mercado. Não existem normas técnicas aplicáveis diretamente ao negócio. As normas da ABNT para eletrodomésticos são vinculadas à segurança dos produtos.

## 21. Glossário

Seguem alguns termos técnicos extraídos do website <http://www.americanas.com>.

**AQUA-STOP:** sistema de segurança que consiste em uma mangueira dupla que impede inundações em caso de ruptura. Função presente em lavadoras de roupa.

**ANTI-VINCOS OU ANTI-RUGAS:** tecla que, ao ser acionada, deixa a roupa flutuar no tambor sem efetuar centrifugação. Função presente em lavadoras de roupa.

**CALOR DE CONDENSAÇÃO:** calor que se desprende quando um vapor se condensa em líquido.

**CARGA TÉRMICA:** contabilização de todas as fontes de calor (aparelhos elétricos, janelas com insolação e até mesmo pessoas), de tal forma que o resultado disto é contabilizado para a escolha do aparelho condicionador de ar.

**CATALISADOR DE GORDURAS:** filtra as gorduras geradas enquanto assa alimentos. Evita que as mesmas se propaguem no ambiente. Função presentes em fogões e fornos elétricos.

**CAUDAL:** quantidade de ar movimentado por unidade de tempo. Mede-se em m<sup>3</sup>/h.

**CICLO REVERSO:** mecanismo que permite que o condicionador de ar funcione tanto na temperatura quente como na fria. Nos dias quentes, trabalha exatamente como um ar

condicionado regular, extraíndo calor de dentro da casa e o transferindo para o lado de fora. Nos dias frios, faz o oposto, bombeando energia quente de fora para dentro de sua casa.

COIFA: equipamento de metal utilizado para sugar a fumaça provocada durante o preparo da comida. COMBINAÇÃO: processo de preparação feito alternadamente pelo aparelho de microondas e de grill, onde o tempo de cozimento é reduzido para que o alimento fique com uma cor mais atraente para o paladar.

COMPARTIMENTO TAÇAS NEVADAS: presente em alguns modelos de refrigeradores da marca Brastemp, trata-se de um compartimento que armazena até seis taças, deixando-as no ponto para o consumo da bebida.

COMPRESSOR ROTATIVO: equipamento que possibilita que os gases sejam comprimidos por elementos giratórios. Causa menores perdas mecânicas por atrito, realiza a compressão de modo contínuo e não intermitente, dispensa o uso de válvulas de admissão e de descarga, diminuindo dessa forma as perdas e melhorando o rendimento volumétrico. A economia de energia é outro fator relevante.

COMPRESSOR: equipamento utilizado para aumentar a pressão de um fluido em estado gasoso (ar, vapor de água, hidrogênio, entre outros). CONDICIONADOR DE AR JANELA OU PAREDE: facilmente instalado na parede ou janela do ambiente a ser climatizado. Geralmente é compacto. CONDICIONADOR DE AR SPLIT: equipamento que possui duas unidades: interna (evapora o ar) e unidade externa (condensa o ar). As duas unidades são ligadas através de duas tubagens de cobre, uma delas devidamente isolada. Essas unidades podem ser colocadas em locais variados, devido à sua versatilidade e têm a vantagem de fazer menos ruído que as compactas.

CONVECÇÃO: sistema de ventilação interno cuja função é proporcionar temperaturas mais precisas, agilidade no preparo dos alimentos e distribuição uniforme do calor. Função presente em fornos elétricos.

COOKTOP: tipo de fogão compacto e sem forno, utilizado em cima de alguma superfície ou móvel, que possui no máximo quatro queimadores pequenos. Ideal para espaços pequenos.

COP (COEFICIENTE DE ENERGIA): é a relação entre a potência calorífica total dissipada em watts e a potência elétrica total consumida (W), durante um período típico de funcionamento.

DEGELO AUTOMÁTICO: recurso que, quando acionado pelo usuário, possibilita que o gelo acumulado nas paredes do refrigerador derreta.

DIFUSOR: dispositivos de distribuição localizada que permitem uma distribuição homogênea por um determinado espaço. Podem ser de vários tipos: circulares, quadrados, retangulares e lineares.

DIRECT DRIVE: sistema aplicado aos motores das lavadoras da marca LG. Permite que os mesmos funcionem silenciosamente, pois faz com que o tambor seja ligado diretamente ao motor nem a necessidade do uso de uma correia barulhenta conectando ambas as partes.

DOMINÓ: fogão com no máximo dois queimadores, sem forno. Comumente utilizado sob a mesa ou outras superfícies planas. Pode ser encontrado com alimentação a gás ou elétrica,

sendo geralmente fabricado em inox ou vitrocerâmica. Há também modelos específicos de Dominós que são fritadeiras e churrasqueiras.

**DYNAMIC COOLING:** o recurso da Bosch funciona a partir de um ventilador que faz circular o ar interno do refrigerador, mantendo a temperatura mais uniforme, além de refrigerar mais rapidamente alimentos e bebidas.

**DUAL SPRAY:** tecnologia que borrifa continuamente vapor quente e água sobre o tecido, melhorando o desempenho da lavagem. Função presente em lavadoras.

**EER:** o mesmo que Razão da Eficiência Energética (em inglês, Energy Efficiency Rate). Forma de indicar o nível de eficiência do condicionador de ar.

**ENERGY SAVING:** gerenciamento de energia presente em condicionadores de ar LG.

**ESPALHADORES:** peças colocadas sobre os queimadores que têm a função de espalhar o gás.

**FILTRO DE AR PADRÃO HEPA13:** tipo de filtro que retém 99,5% das impurezas do ar. Função presente em aspiradores de pó.

**FROST FREE:** sistema que torna desnecessário o degelo do freezer ou do refrigerador, uma vez que o mesmo ocorre automaticamente. Nesse sistema há uma resistência dentro das paredes do congelador, que esquenta e evita a formação dos cristais de gelo.

**FUNÇÃO FAST FREEZING:** recurso presente em alguns freezers e geladeiras que, quando acionado, proporciona o congelamento mais rápido dos alimentos. Anula a ação do termostato.

**GÁS R-22:** o gás refrigerante R-22 é utilizado normalmente em sistemas de ar condicionado em residências e edifícios comerciais. Não tem cheiro característico, não é inflamável nem combustível sendo a sua temperatura de ebulição em °C de -40,6 a pressão normal.

**GÁS CFC (Clorofluorcarbono):** classe de compostos orgânicos que contém carbono, cloro e flúor. Bastante utilizado em solventes orgânicos, gases para refrigeração e propelentes em extintores de incêndio e aerossóis. Ultimamente o uso do CFC tem sido condenado e abolido, pois uma vez submetido à radiação UV, pode destruir as moléculas de Ozônio que formam a camada protetora da atmosfera.

**GLP (Gás Liquefeito de Petróleo):** também conhecido como "gás de cozinha", é a mistura de dois hidrocarbonetos existentes no petróleo: o propano e o butano. **GN (Gás Natural):** é basicamente a mistura de hidrocarbonetos leves. Estando à temperatura ambiente e pressão atmosférica permanece no estado gasoso. É um gás mais leve que o ar, inodoro, incolor e atóxico. É uma fonte de energia limpa, que pode ser usado nas indústrias, fazendo a substituição de outros combustíveis mais poluentes.

**GOLD PROTECTION:** sistema anti-corrosão aplicado aos condicionadores de ar LG.

**PROCEL:** Programa Nacional e Conservação de Energia Elétrica.

**SENSOR STOP GÁS:** recurso que impede o vazamento de gás quando a chama do forno

apagar acidentalmente.

**SIDE BY SIDE:** refrigerador com ampla capacidade de armazenagem (mínimo de 500 litros), indicado para usuários que necessitam de excelente espaço. Os modelos Side by Side apresentam duas portas verticais.

**SUCÇÃO:** ato ou efeito de sugar ou aspirar. Modo de prensão de um líquido no qual a boca fica fechada e atua como uma bomba de aspiração.

**TERMOSTATO:** dispositivo destinado a manter constante a temperatura de um determinado sistema, através de regulação automática. **TIMER:** função que realiza a contagem regressiva de um tempo pré-determinado.

**UMIDADE RELATIVA:** é a relação entre a pressão real do vapor de água contida no ar úmido e a pressão do vapor saturado à mesma temperatura, em %. **UMIDIFICADOR:** aparelho cuja função principal é umidificar o ar. Constituído por um tubo com pequenos furos, que pulveriza a água em gotículas (vapor), que por sua vez serão arrastadas com a passagem do ar. Possui ainda uma bateria que retém o excesso de água.

**VÁLVULA DE SEGURANÇA:** dispositivo que libera a saída do gás somente com a presença da chama. A válvula cortará o gás nas seguintes situações: quando a chama se apagar acidentalmente, quando o botão for acionado de forma não intencional, quando uma criança acionar o botão sem acionar a chama, se tentar acender o forno e a chama não acender.

## 22. Dicas de Negócio

Um componente estratégico para o sucesso do empreendimento é o investimento na formação dos técnicos. Os funcionários devem transmitir conhecimento e confiança para que os clientes se sintam seguros em deixar o seu equipamento para reparos e manutenção. Os fabricantes e suas lojas autorizadas podem auxiliar na capacitação técnica dos profissionais.

O atendimento realizado pelo técnico deve priorizar a empatia com o cliente. Caso o cliente seja como a maioria da população, leiga em sistemas elétricos, o técnico deve discutir o problema e as soluções em uma linguagem acessível, simplificando a explicação e procurando evitar termos incompreensíveis. Para atender clientes com maior conhecimento e departamentos técnicos de empresas, o funcionário deve fornecer o maior número possível de informações, discutindo as diversas alternativas de soluções.

A oficina deve proporcionar um ambiente visual de tecnologia avançada, fugindo do rótulo de assistência técnica de fundo de quintal. A prestação de serviços deve primar pelo bom atendimento, pontualidade na entrega, preços justos e competitivos, intensa divulgação de serviços e boa estrutura para atendimento domiciliar.

Uma importante fonte de receita pode ser obtida através de convênios com empresas e órgãos públicos. A oficina deve ter flexibilidade para atender contratos mensais de instalação, limpeza e manutenção de aparelhos elétricos.

Outra ação que pode alavancar o empreendimento para um novo patamar operacional é a obtenção da representação autorizada dos principais fabricantes. Estampar na fachada da oficina a marca de um fabricante como Brastemp, Electrolux ou Consul, juntamente com a

denominação “Assistência técnica autorizada”, pode transmitir confiança e atrair muitos clientes. Esta representação também auxilia na obtenção de peças originais com um custo menor e na venda de produtos do fabricante.

A parceria com fabricantes também pode ser replicada com grandes varejistas. Desta forma, a venda do serviço de “garantia estendida” nas lojas de varejo amplia o volume de reparos para as oficinas de Manutenção de Eletrodomésticos.

Deve-se evitar adquirir peças falsificadas ou de procedência duvidosa. Caso o cliente não esteja disposto a pagar por um componente original, pode-se recorrer aos produtos similares, sempre com o fornecimento de informações referentes à diferença de desempenho e com a aprovação expressa do cliente.

Também não se aconselha a manutenção de um elevado estoque de peças. Deve-se firmar parcerias com fornecedores que possam oferecer bons preços, prazo de pagamento e, principalmente, alto índice de cumprimento de prazo de entrega. Pedidos pela Internet facilitam e agilizam o processo produtivo.

Para reduzir o investimento inicial, o empreendedor pode alugar o veículo de entregas e instalação dos equipamentos. Com o desenvolvimento do negócio, será possível a aquisição do veículo adequado.

## 23. Características Específicas do Empreendedor

No segmento de Manutenção de Eletrodomésticos, o empreendedor precisa estar atento às tendências do mercado de eletroeletrônicos. Deve identificar os movimentos deste mercado e adaptá-los à sua oferta, reconhecendo as preferências dos clientes e os principais lançamentos dos fabricantes. Outras características importantes, relacionadas ao risco do negócio, podem ajudar no sucesso do empreendimento:

- Busca constante de informações e oportunidades;
- Persistência;
- Comprometimento;
- Qualidade e eficiência;
- Capacidade de estabelecer metas e calcular riscos;
- Planejamento e monitoramento sistemáticos;
- Independência e autoconfiança.

## 24. Bibliografia Complementar

COBRA, Marcos. *Administração de vendas: casos, exercícios e estratégias*. São Paulo: Atlas, 1981. 398 p.

ESTRANY, Santiago P. *Eletricidade e Eletrodomésticos*. São Paulo, Hemus, 2004. 177 p.



FARIAS, Claudio L. de; AYROSA, Eduardo; CARVALHO, Gabriela; et. Al. *Eletrodomésticos: Origens, História & Design no Brasil*. Rio de Janeiro: Frahia, 2006. 203 p.

FIGUEIRA, Eduardo. *Quer vender mais?* Campinas: Papyrus, 2006. 112 p.

GIL, Edson. *Competitividade em vendas*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 92 p.

LUPPA, Luis Paulo. *O vendedor pit bull*. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2007. 128 p.

MCCORMACK, Mark H. *A arte de vender*. [S. l.]: Best Seller, 2007. 192 p.

PINTO, Alexandre C. *Os Eletrodomésticos*. São Paulo: Editora do Brasil, 2000. 31 p.

SEGAL, Mendel. *Administração de vendas*. São Paulo: Atlas, 1976. 253 p.

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

STANTON, William J. *Administração de vendas*. Rio de Janeiro: Guanabara Dois, 1984. 512 p.

TOMANINI, Cláudio et al. *Gestão de vendas*. São Paulo: Ed. FGV, 2004. 148 p. (Marketing das publicações FGV management).

[www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br). Acesso em 20 outubro 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.

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.

## 25. Fonte de Recurso

Não há informações disponíveis para este campo.

## 26. Planejamento Financeiro

Não há informações disponíveis para este campo.

## 27. Produtos e Serviços - Sebrae

Não há informações disponíveis para este campo.



## 28. Sites Úteis

Não há informações disponíveis para este campo.

