

Oficina de bicicletas



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.....	4
Estrutura.....	5
Pessoal.....	6
Equipamentos.....	7
Matéria Prima/Mercadoria.....	8
Organização do Processo Produtivo.....	8
Automação.....	10
Canais de Distribuição.....	11
Investimentos.....	11
Capital de Giro.....	12
Custos.....	13
Diversificação/Agregação de Valor.....	14
Divulgação.....	15
Informações Fiscais e Tributárias.....	15
Eventos.....	18
Entidades em Geral.....	18
Normas Técnicas.....	19
Glossário.....	19
Dicas de Negócio.....	22
Características Específicas do Empreendedor.....	22
Bibliografia Complementar.....	23
Fonte de Recurso.....	24
Planejamento Financeiro.....	24
Produtos e Serviços - Sebrae.....	24

1. Apresentação de Negócio

Um empreendimento de Oficina de Bicicletas tem como principal função consertar, reparar e conservar bicicletas. Para agregar valor e criar mecanismos alternativos de renda o proprietário ainda pode oferecer venda bicicletas novas, peças, acessórios e material para a prática do ciclismo (roupas, garrafas, capacetes, etc.).

É impossível ignorar o impacto causado pela bicicleta no mundo contemporâneo. Em algumas cidades europeias, como Amsterdã e Barcelona por exemplo, a bicicleta representa o principal meio de transporte da população. Na China, na Índia e em outros países asiáticos, o seu uso supera o de veículos automotores.

O Brasil está começando a perceber o potencial da bicicleta como alternativa de transporte. Algumas metrópoles já investem pesado em ciclovias para reduzir os engarrafamentos de trânsito. Em cidades pequenas, a bicicleta já é realidade, tornando-se o principal meio de locomoção dos habitantes. Os programas de combate à poluição de algumas prefeituras também contribuem para o crescimento do hábito de andar de bicicleta.

2. Mercado

Tendência de mercado

A bicicleta cada vez mais ganha espaço no cotidiano do brasileiro não só como mais uma opção de lazer, mas como um importante meio de transporte diário.

No Brasil já circulam mais bicicletas do que carros. São 70 milhões delas contra 50 milhões de veículos, segundo a Abraciclo e o IBGE, e, metade são usadas pela população para ir ao trabalho.

O incentivo ao uso da bicicleta é uma tendência mundial, pois além de manter a população mais saudável e diminuir a poluição e os congestionamentos das grandes metrópoles, outros dados chamam a atenção para os diferentes benefícios do uso da bicicleta como transporte diário. Segundo um estudo realizado em Nova Iorque, as vendas das lojas de rua aumentaram em até 49% após a construção de ciclovias. O estudo argumenta que um ciclista tem menos barreiras para entrar numa loja local que, ao contrário do carro, é mais fácil encontrar um ponto para prender a bicicleta.

A cada dia a bicicleta vem se tornando uma importante alternativa onde a sociedade ganha como um todo por ter uma cidade mais humana e saudável, e menos congestionada e poluída.

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 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 produtos e serviços de conserto;
- 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? Os clientes encontrarão a oficina com facilidade?

Tradicionalmente o mercado de bicicletas é bastante diversificado tendo como clientes potenciais trabalhadores urbanos, trabalhadores rurais, grupos de ciclistas, pessoas que possuem bicicletas somente para lazer, crianças. Os grupos de ciclismo são um ótimo nicho de mercado, já que esse serviço é bastante solicitado por eles. Portanto, estude o mercado e encontre onde pretende focar seu empreendimento.

Mercado concorrente

Para conhecer o concorrente, é necessário identificar as empresas que trabalham com 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, entrega em domicílio, horários de funcionamento, etc.

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 peças, equipamentos e matérias-primas para o empreendimento não é tarefa das mais simples, tendo em vista a variedade deles 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 Bicicletas. Para garantir visibilidade ao negócio, deve-se escolher um local com grande fluxo de pedestres e ciclistas, ou ruas e avenidas movimentadas. Além desse aspecto, o empreendedor precisa considerar também 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?
- O que a legislação local determina sobre 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).
- 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).

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) adquira 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.

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 microempresas e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças, etc.

5. Estrutura

Para uma estrutura mínima com um ponto comercial e uma oficina nos fundos, estima-se ser necessária uma área de 150m², com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio. Os ambientes podem ser divididos em escritório, área de oficina e área para vendas. É conveniente que o espaço de vendas possibilite o autoatendimento do cliente. O empreendedor deve planejar o mostruário de produtos no começo da loja, com gôndolas, prateleiras e suportes de aço para bicicletas, em ambiente arejado, limpo, claro e dentro das normas de segurança pré-estabelecidas pelo Corpo de Bombeiros.

Também deve haver espaço para um balcão vitrine e atendimento pelo vendedor. Este balcão serve para exposição e venda de objetos e acessórios, além de permitir a demonstração de produtos. É importante que as vitrines externas permitam a maior transparência para o interior da loja e que exponham, de forma organizada, uma boa variedade de produtos.

O escritório destina-se ao atendimento a clientes especiais e fornecedores, além de funcionar como local de trabalho do proprietário. Deve ser composto por uma mesa de trabalho, cadeiras e microcomputador.

A área da oficina deve dispor de bastante espaço para montagem e desmontagem de bicicletas, com uma estante para estoque e depósito de peças, um tanque para lavagem, uma bancada de trabalho e um quadro de ferramentas.

O local de trabalho deve ser limpo e organizado. O piso, a parede e o teto devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações, mofo e descascamentos. O piso deve ser de alta resistência e durabilidade, e de fácil manutenção. Cerâmicas e ladrilhos coloridos proporcionam um toque especial, enquanto granito e porcelanato oferecem luxo e sofisticação ao ambiente. A área da oficina pode utilizar concreto liso desempenado. As paredes onde estão fixados os suportes para bicicletas à venda devem ser revestidas com cerâmica até a altura de dois metros, para evitar o acúmulo de sujeira provocado pelos

pneus. O restante pode ser pintado com tinta acrílica. Tons claros são adequados para ambientes pequenos, pois proporcionam a sensação de amplitude. 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 loja, orientando em questões sobre ergometria, fluxo de operação, *design* dos móveis, iluminação, ventilação, etc.

6. Pessoal

O fator humano é fundamental para o sucesso de uma Oficina de Bicicletas. Contar com profissionais qualificados e comprometidos deve estar no topo da lista de prioridades do empreendedor.

O número de funcionários da oficina variará de acordo com seu o tamanho. Em geral, uma pequena oficina com loja de peças pode contar com dois vendedores e dois mecânicos, além do empreendedor.

Atribuições:

- **Empreendedor:** 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 de peças, gostar do produto, conhecer um pouco de mecânica e acompanhar as últimas tendências da moda esportiva;
- **Vendedor:** responsável pelo atendimento aos clientes e venda dos produtos. Suas principais qualidades devem ser: conhecer em profundidade os produtos oferecidos; entender as necessidades dos clientes; conhecer a cultura e o funcionamento da empresa; conhecer as tendências do mercado; desenvolver relacionamentos duradouros com os clientes; transmitir confiabilidade e carisma; atualizar-se sobre as novidades do segmento; zelar pelo bom atendimento após a compra.
- **Mecânico:** responsável pela montagem e conserto das bicicletas. Deve ser prestativo e conhecer bem o ofício.

O atendimento é um item que merece uma atenção especial do empresário, visto que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento duradouro com os clientes. E os clientes satisfeitos ajudam na divulgação da loja para 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 loja;
- 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:

- Vitrines, gôndolas, araras e suportes de parede para bicicletas;
- Balcão vitrine;
- Móveis e materiais de escritório;
- Telefone (um fixo e um móvel);
- Microcomputador;
- Impressora com escâner;
- Compressor de ar;
- Máquina de vulcanização;
- Máquina de solda;
- Máscara para solda;
- Morsa tipo prensa;
- Bancada de apoio;
- Armários com escaninhos;
- Caixa de ferramentas com chave de fenda, chave de roda, alicate, chave de grifo, martelo e parafusos.

Ao fazer o layout da loja, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação. Na área externa, deve-se atentar para a fachada, letreiros, entradas, saídas e estacionamento.

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 montagem e conserto de bicicletas, ocorre o consumo de peças e acessórios. As principais são:

Curva do guidão; Suporte do guidão; Placa do guidão; Cabo de aço para freios; Conduíte para cabo de aço; Nó de freio; Bucha de articulação da alavanca do freio; Alavanca superior do freio; Haste do freio; Encosto do freio; Patim de freio; Suporte dos freios; Mola espiral do freio; Maçaneta; Braçadeira; Parafuso; Rolamento de movimento central; Pedicula; Bucha de movimento central; Capa plástica para porca de movimento central; Colar de esferas da direção; Movimento de direção; Eixo dianteiro e traseiro; Cubo dianteiro e traseiro; Aro plástico com cubo; Roda plástica; Roda livre; Corrente; Raio; Aro de alumínio; Selim; Canote; Pedal; Manopla; Câmara; Pneu; Suporte lateral; Capacete; Luva; Garrafa de ciclismo; Roupa de ciclismo; Espelho retrovisor; Luz de alerta; Buzina; Cesto aramado; Suporte para cesto; Caramanhola; Descanso; Refletor de Paralamas; Óculos; Cantil; Cadeado.

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.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo de conserto (oficina em si) uma Oficina de Bicicletas vai depender do serviço a ser prestado. Os principais serviços oferecidos são:

- Revisão geral;
- Troca de peças;
- Solda mínima;
- Adaptação e colocação de câmbio;
- Colocação e regulagem do freio;
- Desempeno de aro;
- Desempenho de garfo;
- Enraiação de aro tubular;
- Lubrificação do eixo;
- Pintura;
- Regulagem de freio;
- Regulagem de marcha;
- Troca de quadro;
- Remendo de câmara de ar.

Na parte administrativa e financeira:

- Serviços de recepção e atendimento ao cliente: é o processo responsável pelo primeiro contato com o cliente. O atendente recebe o cliente e o orienta, de acordo com as suas necessidades, sobre o serviço ou sobre a melhor opção, acessório ou suprimento a utilizar. Negocia-se o orçamento e prazos de entrega.
- Serviços administrativos: responsável pela compra de peças, matérias-primas e demais insumos que compõem o estoque, recebimentos de faturas, controles financeiros e acompanhamento do desempenho do negócio, pagamentos de fornecedores, gestão de pessoas, propaganda da empresa e outras atividades necessárias para o bom andamento do empreendimento. Geralmente essas atividades são executadas pelo proprietário.

Os procedimentos rotineiros da oficina devem ser seguidos no intuito de manter uma organização e padronização constante.

Processos antes da abertura:

- Verificar os níveis do estoque das peças e equipamentos;
- Limpar a loja / oficina;

- Preparar o caixa.

Processos durante o dia de atendimento:

- Abrir no horário estipulado para atendimento;
- Atender aos clientes;
- Manter limpas as instalações;
- Abastecer vitrines;
- Realizar a cobrança e entregar ao cliente o cartão de visitas;
- Observar sempre as reações dos clientes;
- Atender representantes.

No fechamento:

- Fechar e conferir o caixa;
- Deixar a oficina organizada;
- Fechar as portas.

No final do mês deve-se fazer o relatório físico e financeiro: levantar quantas vendas foram realizadas, qual resultado financeiro obtido e encaminhar para o escritório de contabilidade que presta o serviço de contabilidade à empresa.

10. Automação

Atualmente, existem diversos sistemas informatizados (*softwares*) que podem auxiliar o empreendedor na gestão de uma Oficina de Bicicletas.

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 indicam 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

O principal canal de distribuição é a própria oficina, onde se encontram os equipamentos necessários para a realização dos consertos. Eventualmente, o técnico poderá realizar visitas e atendimentos em domicílio.

12. Investimentos

O investimento variará de acordo com o porte do empreendimento. Uma oficina de bicicletas estabelecida numa área de 150m² exige um investimento inicial estimado em R\$ 25.000,00, aproximadamente, a ser alocado majoritariamente nos seguintes itens:

- Vitrines, gôndolas, araras e suportes de parede para bicicletas: R\$ 10.000,00;
- Balcão vitrine: R\$ 3.000,00;
- Móveis e materiais de escritório: R\$ 4.000,00;
- Telefone, aparelho de fax, microcomputador e impressora: R\$ 3.000,00;
- Compressor de ar: R\$ 500,00;
- Máquina de vulcanização: R\$ 1.000,00;
- Máquina e máscara de solda: R\$ 600,00;
- Morsa tipo prensa: R\$ 200,00;
- Bancada de apoio: R\$ 800,00;
- Armários com escaninhos: R\$ 1.000,00;
- Tanques em cimento e azulejos: R\$ 1.000,00;
- Caixa de ferramentas com chave de fenda, chave de roda, alicate, chave de grifo, martelo e parafusos: R\$ 800,00;

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.

O empreendedor poderá também analisar a possibilidade de se montar uma franquia, porém, para isso, o aporte de recursos financeiros deverá ser bem maior. O investimento para abrir uma franquia é a partir de 290 mil reais. O faturamento médio da loja / oficina gira aproximadamente em 100 mil reais por mês. Mas atenção: para alcançar esse faturamento uma série de fatores deverão ser perseguidos. Nesse caso o franqueador irá ajudar em toda estruturação do empreendimento.

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.

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 um empreendimento de Oficina de Bicicletas, 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 venda do produto ou do serviço serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados. Esses custos podem ser com: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas, matérias-primas e insumos consumidos no processo.

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

Os custos para abrir uma Oficina de Bicicletas 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;
- Recursos para manutenções corretivas – R\$ 600,00;

- Assessoria contábil – R\$ 930,00;
- Propaganda e publicidade da empresa – R\$ 300,00;
- Aquisição de matéria-prima e insumos – R\$ 1.200,00;
- Despesas com vendas – R\$ 200,00;
- Despesas com armazenamento e transporte – R\$ 300,00.

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, por meio 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/Aggregação 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 Bicicletas, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Comercialização de peças e acessórios;
- Disponibilização de isotônicos, barras de cereais, proteínas, carboidratos e outros alimentos energéticos;
- Instalação de serviços de suporte técnico por telefone e internet;
- Representação autorizada de fabricantes de bicicletas;
- Oferta de serviços de personalização de bicicletas;
- Oferta de serviços de transporte e apoio para competições de ciclismo e triatlo.

16. Divulgação

A divulgação é um componente fundamental para o sucesso de uma Oficina de Bicicletas. 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;
- Participar de feiras e eventos de ciclismo;
- Organizar e patrocinar competições de ciclismo e triatlo;
- Organizar e patrocinar eventos de ciclismo, como passeios, percursos noturnos e trilhas de aventura;
- Oferecer brindes para clientes que indicam outros clientes;
- Lançar promoções regulares.

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 Oficina de Bicicletas, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), sob o número 9529-1/04, como a atividade de serviços de reparação e manutenção de bicicletas, triciclos e outros veículos não motorizados, inclusive instalação de acessórios, sem venda de peças, 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; www.expofeiras.gov.br e ainda no Catálogo Brasileiro de Exposições e Feiras, disponível na internet.

Os principais eventos do setor referem-se às competições da Confederação Brasileira de Ciclismo. Além das corridas, o empreendedor também pode participar dos seguintes eventos:

Brasil Cycle Fair – Feira é referência no mercado brasileiro de bicicletas. Consolidada como o principal evento do segmento na América Latina, a feira reúne em um único local os principais fabricantes, distribuidores, atacadistas, importadores, lojistas, profissionais do setor e os apaixonados pelo universo das bicicletas.

Tel.: 11 3205-5000

www.brasilcyclefair.com.br

Bike ExpoBrasil

<http://sompabikers.com.br/bikeexpobrasil/>

Salão Duas Rodas

<http://www.salaoduasrodas.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>

ABRACICLO - Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares

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

Confederação Brasileira de Ciclismo

<http://www.cbc.esp.br>

20. Normas Técnicas

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, utilizados como importantes referências para o mercado.

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 publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. Não existem normas técnicas específicas que regulamentem este segmento empresarial.

21. Glossário

Seguem alguns termos técnicos extraídos do glossário disponível em:

<http://www.efdeportes.com> e <http://br.esportes.yahoo.com>

BERMUDA ACOLCHOADA - peça feita em lycra ou coton, revestida interiormente com uma camada a mais de tecido, camurça fina ou algum material sintético similar, o qual tem a função de aliviar a pressão na região perineal, causada pelo peso corporal em contato com o selim.

BICICLETA ESTACIONÁRIA - bicicleta adaptada para a simulação do movimento de pedalada permanecendo no mesmo local, mesmo não tendo duas rodas utiliza-se o nome bicicleta. São usadas em ambientes fechados, sejam para testes (exames) e/ou para exercícios físicos.

BICICLETA DE CICLISMO INDOOR - é um tipo de bicicleta estacionária com design inspirado em BIS de ciclismo de estrada e que diferem dos cicloergômetros basicamente nos seguintes quesitos: presença de um pião fixo e a inexistência de um dispositivo de carga com

mensuráveis. A quantificação das cargas é feita subjetivamente.

BMX - Mais conhecida como bicross, é uma das modalidades do ciclismo em que os atletas disputam a prova dando voltas em uma pista de terra, ondulada, com obstáculos e muitas curvas.

BOTÃO DE CARGA - dispositivo presente em qualquer modelo de bicicleta de ciclismo indoor, responsável pela colocação e retirada de resistência/atrito na roda, podendo também responder pelo mecanismo de frenagem da mesma.

CADÊNCIA (Ritmo) - compasso e harmonia na disposição de movimentos/ regularidade e ritmo. Esta pode ser quantificada através do RPM, onde para cada técnica existe um valor de segurança.

CAPA DE GEL - capa feita em lycra, contendo internamente um pequeno colchão gel, que tem a função de minimizar, similarmente à bermuda, a pressão na região perineal.

CICLOERGÔMETRO - ergômetro para movimentação cíclica de membros inferiores, ou então, dispositivo apropriado para avaliar e mensurar respostas fisiológicas sob esforço.

CONCENTRAÇÃO - é o resultado de uma série de procedimentos, dentre os quais: controle da respiração e cadência, manutenção da postura correta, foco no objetivo da aula e na ação muscular, além de uma 'interação' com a música.

CONDUTAS PREVENTIVAS - são procedimentos profiláticos ou ações de prevenção a lesões e acidentes, realizadas de maneira lógica e organizada.

CONTRA-RELÓGIO - prova em que o ciclista corre sozinho para tentar fazer um tempo melhor do que seus concorrentes.

CICLISMO INDOOR - modalidade de academia caracterizada pela prática do ciclismo em bicicleta, com fins cardiovasculares. Nesta atividade cada indivíduo tem a responsabilidade de controlar seu desempenho e não deve buscar a competição. Sua popularidade está ligada à experiência cinestésica de pedalar em ambiente aberto, com técnicas de visualização para criar uma estrada virtual, motivando seus participantes. Contudo, existem derivações do ciclismo indoor que não são caracterizados dentro da categoria de modalidade de academia, e sim como esporte regulamentado. Exemplo disso são as provas de velocidade em velódromo coberto ou ciclismo artístico.

FIRMA PÉ (Pedaleira) - mecanismo de fixação dos pés ao pedal.

FIVELA - parte integrante do firma-pé, responsável pela pressão de fixação do pé ao pedal.

GUIDÃO - Barra provida de punhos que comanda a roda da frente de qualquer bicicleta.

MARCHA - as bicicletas de competição precisam ter várias marchas para que os ciclistas possam decidir com qual peso e velocidade disputarão cada parte de suas provas.

MONITOR CARDÍACO (Frequencímetro) - equipamento eletrônico constituído por um sensor torácico e um relógio que demonstram o comportamento presente do músculo cardíaco; este equipamento trabalha através de *bio-feedback* e indica no mostrador do relógio o número

batimentos do coração.

MOVIMENTO CENTRAL (Caixa de Centro) - peça responsável, ao mesmo tempo, pela fixação dos pés de vela uns aos outros e pela transferência da força exercida do ciclista para a bicicleta.

PÉ DE VELA - peça retilínea e bilateral, que une o movimento central da bicicleta aos pedais.
PEDAL - peça da bicicleta sobre a qual se assenta o pé, para aplicação da força motriz.

PEDAL CLIP (Pedal de Encaixe) - tipo de pedal que se fixa a uma sapatilha através de um “taco” que deve ser ajustado individualmente, o qual potencializa a mecânica da pedalada.

PIÃO - conjunto de peças que integram a roda e que são responsáveis pelo seu movimento, este possui rolamentos que devem ser cuidadosamente e periodicamente vistoriados.

PIÃO FIXO (Catraca Fixa) - mecanismo que permite que o movimento da roda se perpetue junto aos pedais, enquanto a força cinética existente nela não tiver sido totalmente transformada em calor e energia sonora (em pequena escala), para que o movimento cesse.

RAIOS - hastes finas que ligam o centro da roda com sua extremidade, no caso o aro.

ROLO - equipamento para treinamento de ciclismo estacionário onde a bicicleta fica suspensa. Existem dois modelos. No primeiro a bicicleta é apoiada pelas rodas sobre três cilindros paralelos onde o ciclista pedala equilibrando-se. No segundo, apoia-se apenas a roda traseira deixando-a fixa, podendo assim pedalar.

ROTAÇÕES POR MINUTO (RPM) - número de revoluções do pedal por minuto, o qual serve como unidade de medida utilizada para a verificação da cadência.

REVOLUÇÃO DO PEDAL - termo que indica a realização de um ciclo de pedalada completo (360°) englobando a fase descendente e fase ascendente dos pedais.

SAPATILHA - calçado especial que apresenta um solado extremamente rígido com a função de impedir a movimentação da planta dos pés sobre os pedais e permitir que toda a força exercida sobre os mesmos seja aproveitada.

SELIM (Banco) - assento da bicicleta que pode ser fabricado em couro, carbono, dentre outros materiais. Nas bicicletas de ciclismo indoor, diferentemente das bicicletas estacionárias, utilizam-se bancos de ciclismo outdoor, ou seja, com as características aerodinâmicas e com pouco acolchoamento.

SPIN® - bicicleta exclusiva e patenteada pelo "Johnny G. Spinning Program".

SPINNER® - expressão inglesa que caracteriza o indivíduo que pratica SPINNING®, seja ele professor ou aluno.

TORQUE - é o efeito rotatório criado pela aplicação de uma força, onde: $T = F$ (magnitude de força) $\times d$ (comprimento do braço de alavanca).

TRAVAS (Fechos) - acessórios de metal ou similares, utilizadas para segurança e ajustes biomecânicos do equipamento.

22. Dicas de Negócio

O principal objeto de trabalho da oficina, a bicicleta, passou por diversas transformações nos últimos anos. Os acessórios tornaram-se mais sofisticados, gerando desejos no cliente para o upgrade e customização de sua bicicleta. Isso gera oportunidades de receita para as oficinas e, ao mesmo tempo, impõe desafios de qualificação profissional de funcionários e aquisição de centenas de peças de várias marcas e modelos.

Um componente estratégico para o sucesso do empreendimento é o investimento em formação dos técnicos. Eles devem transmitir conhecimento e confiança para que os clientes se sintam seguros em deixar a sua bicicleta para conserto e upgrade.

O atendimento realizado pelo técnico deve priorizar a empatia com o cliente. Caso o cliente possua pouco conhecimento em ciclismo, o funcionário deve discutir o problema e as soluções em uma linguagem acessível, simplificando a explicação e procurando evitar a utilização de termos muito técnicos. Para atender clientes com mais conhecimento, o funcionário deve fornecer o maior número possível de informações, discutindo as diversas alternativas de soluções.

Muitos clientes fazem de sua ida à oficina de bicicletas um verdadeiro programa de lazer. Portanto, as manhãs de sábado são especialmente movimentadas, com intenso fluxo de clientes e curiosos. Cabe ao empreendedor se preparar para empregar força máxima nesse período, buscando atender todos com eficiência e qualidade.

A loja deve proporcionar um ambiente visual esportivo, fugindo do rótulo de oficina 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 estrutura para atendimento domiciliar.

Outra ação que pode alavancar o empreendimento para um novo patamar operacional é a obtenção da representação autorizada de um grande fabricante de bicicletas. Estampar na fachada da loja a marca de um fabricante, juntamente com a denominação “assistência técnica autorizada” pode transmitir confiança e atrair muitos clientes, inclusive pessoas com equipamentos de outras marcas. Esta representação oficial também auxilia na obtenção de peças originais com um custo menor e na venda de produtos do fabricante.

Por fim, num país com elevada desigualdade de renda como o Brasil, ações sociais são muito bem-vindas. Se houver oportunidade, o empreendedor pode oferecer espaço na oficina para divulgação de campanhas de doação de bicicletas velhas e usadas para entrega a crianças e jovens carentes. Estas campanhas geralmente se intensificam no natal. Tais iniciativas contribuem para promover a imagem da loja, além de proporcionar boas ações para a comunidade.

23. Características Específicas do Empreendedor

No segmento de oficina de bicicletas, o empreendedor precisa estar atento às tendências de ciclismo. Deve identificar os movimentos deste mercado e adaptá-los à sua oferta, reconhecendo as preferências dos clientes e os principais lançamentos da área.

Outras características importantes 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

BICICLETA envolve estilo de vida que gera oportunidade de negócio. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/pme/pequenas-empresas-grandes-negocios/noticia/2017/06/bicicleta-envolve-estilo-de-vida-que-gera-oportunidades-de-negocios.html>>. Acesso em: 20 novembro 2017.

COMO está o mercado de bicicletas no Brasil. Disponível em: <<https://www.redbull.com/br-pt/como-est%C3%A1-o-mercado-da-bicicleta-no-brasil>>. Acesso em: 21 novembro 2017.

Educação para o Trânsito: Bicicleta. Todo livro, 2002. Material da Biblioteca On-line do Sebrae. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 20 de agosto de 2008.

INCENTIVO ao uso da bicicleta: uma tendência mundial. Disponível em: <<http://sustentarqui.com.br/urbanismo-paisagismo/incentivo-ao-uso-da-bicicleta-uma-tendencia-mundial/>>. Acesso em: 22 novembro 2017. Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas. Disponível em: <<http://www.sbrt.ibict.br>>. Acesso em: 20 de agosto de 2008.

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

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

26. Planejamento Financeiro

27. Produtos e Serviços - Sebrae

