

# Pague fácil



# 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.....	2
Localização.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	4
Estrutura.....	6
Pessoal.....	7
Equipamentos.....	8
Matéria Prima/Mercadoria.....	9
Organização do Processo Produtivo.....	10
Automação.....	11
Canais de Distribuição.....	12
Capital de Giro.....	13
Diversificação/Agregação de Valor.....	15
Divulgação.....	15
Informações Fiscais e Tributárias.....	16
Eventos.....	18
Entidades em Geral.....	19
Normas Técnicas.....	19
Glossário.....	19
Dicas de Negócio.....	19
Características Específicas do Empreendedor.....	21
Bibliografia Complementar.....	22
Fonte de Recurso.....	23
Planejamento Financeiro.....	23
Produtos e Serviços - Sebrae.....	24
Sites Úteis.....	30
Investimentos estimados.....	30
Custos estimados.....	30

# 1. Apresentação de Negócio

No modelo de sociedade atual, o pagamento de inúmeras contas e alguns recebimentos são a realidade do dia a dia, mas ir ao banco pode ser sinônimo de estresse, filas e outros problemas.

Pensando nisso é surgido o pague fácil cujo nome técnico é Correspondente Bancário, ou simplesmente CORBAN.

O pague fácil é um parceiro dos bancos e algumas instituições financeiras. É uma instituição autorizada pelo Banco Central (Bacen) a realizar alguns dos serviços que bancos fornecem.

Um pague fácil é uma conveniência para muitos clientes, pois pode resolver tudo em um único lugar. Um exemplo prático é uma padaria que oferece além dos pães, serviços bancários como pagamento, recargas, seguros etc.

Para os bancos estes estabelecimentos representam um excelente negócio, pois conseguem estar em muitos lugares que seria inviável montar uma agência com caixas eletrônicos, contratações etc.

Diante destes fatores, este serviço tem crescido consideravelmente nos últimos anos e tem movimentado muito dinheiro, principalmente em regiões que não tem bancos para dar assistência à população. Entre os correspondentes mais conhecidos encontram-se as lotéricas e o Banco Postal

De forma sucinta, o correspondente bancário aproxima e facilita o serviço da instituição financeira ao cliente, envolvendo:

- propostas de abertura de contas e de poupança;
- recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas;
- recebimentos e pagamentos de qualquer natureza;
- execução ativa e passiva de ordens de pagamento por solicitação de clientes e usuários;
- recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil;
- recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio;
- recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito;
- realização de operações de câmbio;
- financiamentos agrícolas e para o agronegócio;
- financiamentos imobiliários

Se a sua região é pequena, sem bancos, ou até mesmo em uma grande cidade, mas com bairros distantes do centro comercial, uma opção pode ser montar um pague fácil.

Um pague fácil, pode ser uma diversificação de um comércio já existente, como uma padaria, farmácia, quitanda e outros, ou pode ser uma atividade principal, neste caso o pague fácil é um comércio exclusivo para os serviços de correspondente bancário.

## 2. Mercado

A atividade do correspondente bancário tem por uma de suas finalidades ampliar os serviços e atendimentos bancários oferecidos à população. Em 2021, o Banco Central divulgou que 43,4% (2.427) das cidades brasileiras não possuem agências bancárias. O movimento de redução dos espaços físicos dos bancos, que iniciou em 2016, ganhou força com a pandemia, pois os clientes passaram a usar mais os serviços online. Entretanto, mesmo com a facilidade do digital, muitos clientes ainda precisam de atendimento presencial. E aqui entra a facilidade do pague fácil. (Fonte: <https://www.segs.com.br> – maio/2022)

Expectativa: para quem deseja atuar neste mercado, as expectativas são positivas, pois os bancos e instituições financeiras estão buscando parceiros para ampliar suas redes de atendimento. Dados de 2022 apontam que o número de correspondentes bancários aumentou 11,9% no Brasil, contabilizando 210,6 mil no total. E a expectativa é que cresça ainda mais tornando-se uma grande oportunidade de mercado. (Fonte: <https://aprovabancarios.com>)

Cenário: atualmente o correspondente bancário é crucial no mercado financeiro do varejo brasileiro. Para bancos que não dispõem de uma rede ampla de agências ao redor do Brasil, como é o caso da grande maioria dos bancos médios, os correspondentes bancários são necessários para distribuição de produtos e serviços para a população que não reside nas capitais ou nos grandes centros. Segundo um levantamento do Banco Central os correspondentes bancários estão presentes em 5.570 cidades, representando ao menos um correspondente por município. Em 2021 o setor movimentou cerca de 100 bilhões de reais de crédito, representando 40% do mercado. (Fonte: <https://aprovabancarios.com>)

Maturidade do setor: o crescimento dos pague fácil gerou maturidade no modelo de negócio. Neste modelo, o pague fácil provê a capilaridade de atendimentos para a instituição financeira. Exemplos dessa estratégia podem ser observados pelas parcerias entre o Banco do Brasil e a rede dos Correios; a Caixa Econômica Federal e as agências lotéricas, pelas quais os referidos bancos utilizam-se da capilaridade de seus parceiros. Alguns bancos digitais também recorreram aos correspondentes para alcançar mais clientes. É o caso do C6 Bank que fez parceria com a TIM: o banco oferece créditos extra para recarga efetuada via aplicativo e a operadora indica o banco digital para parcelamento de telefone. (Fonte: <https://www.segs.com.br>)

Comportamento do Consumidor: o perfil do cliente atual é mais seletivo, não aceita perder tempo e muito menos ser enganado. A internet facilitou o acesso às informações e a vários serviços bancários, então, o pague fácil tem que oferecer serviços diferenciados e principalmente ter seu foco no cliente e suas reais necessidades. O segmento precisa

incorporar a tecnologia ao DNA organizacional para se manter relevante e acompanhar os novos hábitos e desejos do consumidor moderno.

Tendências de consumo: os correspondentes foram fundamentais na democratização do acesso ao crédito da população de menor renda no país. Pesquisa realizada pelo Bacen e Sebrae, apontou que mais de 70% dos brasileiros entrevistados moram perto de um correspondente e que mais de 60% dos brasileiros utilizam ao menos um produto formal de crédito.

Nicho de mercado: negócios como farmácia, mercearia, padaria, quitanda e floricultura são alguns exemplos de estabelecimentos que podem ser correspondentes bancários, além de outros pontos comerciais ou entidades sem fins lucrativos, desde que seus estatutos permitam e que cumpram a exigência de exclusividade com o banco contratante. Entre as vantagens de ser um estabelecimento credenciado, está o recebimento de comissão pelas operações transacionadas e a oportunidade de aumentar o faturamento, pelo acréscimo no fluxo de pessoas no estabelecimento comercial.

A transformação tecnológica, será o grande desafio, mas também representa um nicho de mercado totalmente inexplorado para os correspondentes bancários.

### 3. Localização

A localização é um requisito determinante no processo de escolha para montar um pague fácil. Por isso, é importante estar a par dos hábitos, do perfil e do poder aquisitivo da vizinhança local, pois este provavelmente, será o primeiro grupo interessado em conhecer e usufruir dos serviços.

A localização ideal é aquela que favorece o acesso das pessoas, com o menor grau possível de dificuldade, bem no meio de centros comerciais, em ruas com bastante movimento de pedestres, boa visibilidade, com estacionamento próximo

A escolha do local merece uma atenção especial, pois precisa atender as necessidades físicas, como:

1 - Adequação aos clientes:

- Facilidade de acesso;
- Facilidade de estacionamento (local ou próximo);

2 - Adequação aos funcionários:

- Proximidade de estações e pontos de transporte coletivo;
- Infraestrutura de serviços (restaurantes, hospitais, farmácias etc.);

3 - Aspectos urbanísticos e de infraestrutura:

- Segurança da região;
- Infraestrutura de serviços públicos (Bombeiros, Polícia, Hospital, Correio);
- Verificar se o local não está sujeito a inundações ou próximo a áreas de risco;
- Disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone e internet;
- Serviços de recolhimento de lixo.

#### 4 - Aspectos econômico-financeiros:

- Preço de aluguel
- Qualidade dos imóveis disponíveis.

Além dos aspectos gerais, os correspondentes assumem papel de maior importância em locais de baixa concentração de agências bancárias, tais como cidades do interior do país e periferias dos maiores centros urbanos. Contudo, outros fatores devem ser analisados antes da adesão do comerciante ao serviço de correspondente bancário:

- O impacto que o aumento do volume de pessoas pode trazer ao seu estabelecimento e a consequente necessidade de aumento do espaço físico;
- Verificar a necessidade da ampliação no número de caixas de recebimento e de empregados;
- Proximidade do seu estabelecimento em relação ao local em que devem ser efetuados os depósitos bancários diários, relativo aos valores recebidos dos clientes;

A escolha da localização ideal pode ser um diferencial importante para aumentar as chances de sucesso de um correspondente bancário.

## 4. Exigências Legais e Específicas

A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) número 4.935/2021 revoga e atualiza a Resolução CMN nº 3.954/2011, referente à gestão e contratação de correspondentes no país pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN.

A atualização na regulamentação sobre correspondentes bancários era bastante aguardada no setor financeiro, para normatizar os correspondentes bancários digitais e incluir a possibilidade de prestação destes serviços através de plataformas eletrônicas.

Além disso, a Resolução CMN nº 4.935/2021 estabelece requisitos para que os bancos contratantes de correspondentes bancários elaborem uma política de atuação e qualificação nas atividades de atendimento a clientes e usuários, principalmente diante das reclamações existentes relacionadas ao processo de oferta e contratação de operações de crédito originadas no canal de correspondentes, em especial do consignado, em linha com o Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado.

Também é exigida a certificação dos correspondentes, cujo conteúdo deve abordar, dentre outros, aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018).

Confira os principais pontos atualizados por essa Resolução:

- A prestação de serviços de correspondente poderá ocorrer de forma pessoal ou por meio de plataforma eletrônica, conceituada como sistema eletrônico operado pelo correspondente, por meio de sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede;

- Inclusão de contas de pagamento na atividade referente à recepção e encaminhamento de abertura de contas;

- Obrigação de os correspondentes contratados por mais de uma instituição apresentarem aos clientes, durante o atendimento, os custos e as condições de contratação de produtos e serviços de todas as instituições com as quais tenham contrato;

- Exigência do formato de dados abertos para divulgação das informações sobre os correspondentes pelas instituições contratantes, em linha com o Open Banking;

- Exigência de uma política formal de atuação e de contratação de correspondentes, que deverá ser elaborada e mantida atualizada e à disposição do BACEN pela instituição contratante, contendo, no mínimo:

1. Critérios exigidos para contratação;

2. Mecanismos de controle de qualidade da atuação do correspondente, levando em conta indicadores de qualidade de atendimento, com base em demandas e reclamações registradas;

3. Medidas administrativas a serem adotadas em relação ao correspondente, aos substabelecidos e aos agentes certificados, que deverá ser ponderada e conforme a gravidade das irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo:
  - a) orientações, treinamentos e sanções;
  - b) possibilidade de suspensão do atendimento prestado;
  - c) encerramento antecipado do contrato nos casos considerados graves pela instituição contratante.

4. Regras de remuneração pela prestação dos serviços, as quais se mantiveram semelhantes ao texto do normativo anterior;

5. Aprovação da política pelo conselho de administração ou pela diretoria.



- Necessidade de adequação a sistemas de controles internos para monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas por correspondentes, compatibilizando-os com o volume e a complexidade das operações realizadas;
- Avaliação anual da efetividade dos mecanismos de controle de qualidade pela auditoria interna;
- Exigência de exame de certificação para atestar a qualidade técnica do atendimento prestado pelos correspondentes, que deve ser organizado por entidade.

A LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados , entrou em vigor a partir de agosto de 2020. Seu principal objetivo é garantir transparência no uso dos dados das pessoas físicas em quaisquer meios. Na prática, a LGPD impede os correspondentes bancários de coletar dados pessoais e usá-los na oferta de publicidade direcionada, telemarketing ou venda de informações para conglomerado empresarial e terceiros sem autorização do consumidor, salvo se expressamente autorizado pelo interessado pela informação, qual seja, o cidadão.

Autorregulação para o Crédito Consignado: que entrou em vigor em 02 de janeiro de 2020. O sistema deve fortalecer os princípios bancários de bom atendimento aos clientes, e seu objetivo principal é criar um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado.

Antes de iniciar suas atividades comerciais o empreendedor deverá verificar a necessidade de obtenção do alvará de funcionamento, de licença sanitária e registro no conselho de classe por se tratar de atividades profissionais.

(Fonte: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/> ; <https://www.madronalaw.com.br> e <https://fernandamelhem.jusbrasil.com.br>)

## 5. Estrutura

A atuação como correspondente bancário traz benefícios, como o aumento do fluxo de pessoas no seu estabelecimento, o que pode significar um aumento de vendas para o negócio principal. Contudo, o empreendedor deve avaliar o impacto que a prestação desse serviço irá trazer sobre o seu trabalho diário e os seus rendimentos.

A necessidade de infraestrutura para quem está começando é bem reduzida, bastando apenas um ponto de atendimento reservado dentro da estrutura da empresa. A dimensão irá variar de acordo com o fluxo de pessoas, mas um espaço de 10m<sup>2</sup> será suficiente para organizar o mobiliário e os equipamentos necessários.

Para o atendimento com qualidade, segurança e conforto que os clientes merecem é fundamental algumas áreas:

1. Escritório: A área será usada para atividades administrativas, reuniões e planejamento com a equipe de profissionais.
2. Recepção, atendimento ao cliente: esta área é destinada à exposição dos produtos,

serviços e recepção dos clientes. O espaço deve ser bem planejado e recomenda-se evitar poluição visual, proporcionar boa iluminação e ventilação para que haja conforto tanto para as pessoas que trabalham na empresa quanto para os clientes.

3. Cofre/área de conferência: área destinada ao armazenamento de valores e a conferência de caixa. Esta área deverá ser fora da área de acesso a clientes e com máxima segurança.

Nota: Em função da movimentação de dinheiro e do aumento do fluxo de pessoas, este segmento de negócio requer um investimento diferenciado em segurança.

Atualmente, muitos correspondentes bancários têm buscado na qualidade do atendimento a diferenciação entre seus concorrentes, apostando, inclusive, em salas climatizadas, oferta de água e café, além de outros aperfeiçoamentos.

Consulte o capítulo Equipamentos para conhecer detalhadamente tudo o que é necessário para o bom funcionamento de um pague fácil.

## 6. Pessoal

Os integrantes da equipe do correspondente, que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, precisam ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. A FEBRACON (Federação Brasileira dos Correspondentes Bancários) é credenciada para o exame e oferece cursos de capacitação para correspondentes.

Por ponto de atendimento é exigido certificação de pelo menos uma pessoa que será a responsável perante a instituição contratante (banco) pelo atendimento prestado naquele estabelecimento. A certificação aborda aspectos técnicos das operações, regulamentação que pode ser aplicada ao correspondente, Código de Defesa do Consumidor (CDC), ética e ouvidoria. Além disso, o correspondente deverá manter um cadastro permanente e atualizado dos integrantes da equipe com os dados da certificação.

Caso o volume de recebimento de contas não gere filas ou não atrapalhe o fluxo de clientes do seu negócio principal, não haverá necessidade de contratação de novos empregados, somente o treinamento e certificação exigida no contrato com o banco.

Conhecer quais são os profissionais e o perfil, pode ajudar na contratação e certificação:

1 – Administrador: inicialmente esta atividade pode ser desenvolvida pelo empreendedor, mas é importante reconhecer as habilidades e competências de um bom administrador:

- Capacidade para lidar com imprevistos;
- Reconhecer e definir problemas,
- Atuar preventivamente;
- Ter raciocínio lógico, crítico e analítico;

- Ter conhecimento de gestão empresarial.
- Habilidade de relacionamentos;
- Habilidade para negociar
- Pró atividade;
- Inteligência emocional para lidar com possíveis conflitos.
- Disciplina e autocontrole

2 – Atendente/Caixa: este profissional estará diretamente em contato com os clientes, e algumas características e habilidades são fundamentais:

- Estar certificado, conforme Resolução do Bacen 3954/201;
- Cortesia e educação para com os clientes e colegas;
- Disciplina;
- Organização;
- Conhecimento técnico das técnicas bancárias;
- Idoneidade;
- Boa apresentação pessoal;
- Domínio de técnicas de atendimento ao público;
- Boa comunicação oral e escrita;
- Facilidade e domínio de cálculos.

A capacitação dos profissionais de um pague fácil é essencial para manter ou adquirir as competências necessárias para um excelente atendimento aos clientes.

Recomenda-se a adoção de uma técnica de retenção de pessoal, desta forma a empresa diminuirá os níveis de rotatividade e obterá vantagens como a criação de vínculo entre funcionários e clientes

## 7. Equipamentos

Grande parte dos equipamentos de tecnologia, como leitores de cartão, código de barras, sistema operacional, tablets e automação comercial (TEF/PDV), é fornecido pelo banco contratante. Os equipamentos fornecidos variam conforme o banco.

## 8. Matéria Prima/Mercadoria

Um correspondente bancário é uma prestação de serviços financeiros, não envolvendo a manufatura ou comércio de bens. Apenas insumos operacionais, como cartuchos e papel para impressão, e alguns materiais de consumo para escritório.

Pensando desta forma, podemos até achar que não é necessário conhecer sobre gestão de estoque.

Isso é um engano!

Um pague fácil, geralmente é incorporado a uma empresa (padaria, farmácia, quitanda etc) e todas as empresas, precisam de uma gestão de estoque eficiente, para a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e também ajudará na formação do capital de giro. O equilíbrio entre compra, armazenamento e consumo é medido com três importantes indicadores:

1 - Giro de estoque: Esse indicador compreende a rotatividade de cada produto ou serviço, e a renovação do estoque em certo período. Em outras palavras, o indicador mede a agilidade da liquidez de determinado item. Podemos dizer que aquela mercadoria ou serviço, que sai com muita frequência e tem muitos pedidos, conta com um alto giro.

O acompanhamento periódico deste indicador permite:

- Conhecer quais produtos e serviços (inclusive os financeiros) estão parados, os que possuem maior movimentação e o estoque mínimo ideal para cada item;
- Calcular corretamente a necessidade de capital de giro para manter matéria prima e serviços;
- Reduzir gastos desnecessários com produtos de baixo giro;
- Conhecer os itens e serviços com maior liquidez e montar estratégias de promocionais;
- Prever o comportamento dos consumidores em datas de maior volume e manter mercadorias e serviços para estas datas;
- Manutenção do estoque de segurança para reduzir os riscos com imprevistos.

2 - Cobertura dos estoques: Este índice é utilizado para medir o tempo que o estoque, em determinado período, consegue cobrir as demandas futuras, sem haver a necessidade de suprimento, ou seja, o tempo que o produto leva para sair do estoque.

3 - Nível de serviço ao cliente: Este indicador auxilia na organização e manutenção de produtos ou serviços que serão vendidos ou oferecidos aos clientes, com este indicador é possível saber quais produtos ou serviços deixaram de ser vendidos aos clientes por não estarem à disposição da empresa.

Agora que você conhece sobre gestão de estoque, use estas informações a seu favor no momento de oferecer diferenciais aos seus clientes e demonstrar a qualidade de seus

serviços financeiros como correspondente bancário.

## 9. Organização do Processo Produtivo

A organização do processo produtivo no caso de um pague fácil precisa passar por algumas etapas para que os recursos recebidos pelo correspondente sejam registrados, conferidos e repassados ao banco contratante da forma correta. As seguintes tarefas precisam ser diariamente bem executadas:

Prestação dos serviços contratados com o banco, registro e recebimento dos valores correspondentes no software de controle, seguindo as orientações relativas a emitentes, convênios, limite de valor etc.;

Etapa 1: Planejamento: esta etapa é muito importante, pois permite preparar todas as próximas etapas. Neste momento é planejado tudo o que será feito e merece a atenção. Desta forma o correspondente conseguirá reduzir ao máximo os riscos, as incertezas e possíveis problemas futuros. Nesta etapa será analisado:

- Prestação dos serviços contratados com o banco;
- Registro e recebimento dos valores correspondentes no software de controle;
- Convênios com instituições (energia, água, celulares etc)
- Limite de valor das transações;
- Segurança das informações.

Etapa 2: Execução: esta etapa é a prestação dos serviços conveniados e oferecidos aos clientes, tais como:

- propostas de abertura de contas e de poupança;
- recebimentos e pagamentos de qualquer natureza;
- execução ativa e passiva de ordens de pagamento
- recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil;
- recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito;
- realização de operações de câmbio;
- carregamento de celular.

Etapa 3: Conciliação diária de valores: esta etapa consiste em conciliar os valores recebidos com a documentação de suporte ((boletos, canhotos e comprovantes de recebimento) por tipo (contas de luz, telefone, prestação da casa própria etc.) e destes com os valores a serem repassados ao banco.

Etapa 4: Depósito bancário: diariamente após a conciliação dos valores é necessário o depósito para a instituição financeira ou banco.

Etapa 5: Comissão do correspondente bancário: conferência da comissão recebida pelo serviço com o total de contas processadas (recebidas) e serviços realizados pelo pague fácil.

Etapa 6: Pós-venda: Alguns podem achar que a etapa 6 é o final, mas o pós-venda, que pode ser feito com pesquisas de satisfação, depoimentos dos clientes é a melhor forma de fidelizar o cliente e garantir que volte a usar os serviços de seu pague fácil.

Seguindo estas etapas, buscando sempre novas informações, colocando a satisfação do cliente como foco, as oportunidades de negócios serão exitosas e conseguirá ótimas experiências com o pague fácil.

## 10. Automação

Em um pague fácil, geralmente quem determina os sistemas de gestão são as instituições financeiras que você representa. A automação é parte do processo para este modelo de negócio, já que as informações são processadas em tempo real e exigem softwares específicos.

Existem situações em que o correspondente possui convênios com várias instituições financeiras e bancos, neste caso ele precisará de um sistema de gestão particular que seja homologado pelos bancos ou instituições que o pague fácil representa.

Automatizar é uma boa escolha para reduzir custos e manter a qualidade dos serviços que a empresa oferece. O investimento feito em tecnologia, quando bem executado, se torna um grande aliado da gestão da sua empresa.

O mercado apresenta inúmeras opções, mas o importante é obter agilidade, segurança dos dados e confiabilidade ao cliente e as empresas contratantes. Geralmente os sistemas controlam:

- Abertura e fechamento de caixa;
- Travamento e destravamento de terminal;
- Suprimento e recolhimento de numerário;
- Cobrança de tarifas de transações;
- Consultas e extratos de movimentação de contas-correntes, poupança e benefícios;

- Depósitos em contas-correntes, poupança;
- Recebimentos de contas (água, luz, telefone e gás), de boletos de cobrança do banco e de instituições conveniadas, carnês e impostos federais, estaduais e municipais, respeitados os convênios existentes no banco;
- Pagamentos a beneficiários do INSS;
- Venda de cartões e recarga de telefones móveis pré-pagos;
- Cadastramento de senhas;
- Requisição, bloqueio e desbloqueio de cartões magnéticos;
- Solicitação de talonário de cheques;
- Consultas a transações efetuadas;
- Débitos e créditos diversos;
- Estornos.

O empreendedor que deseja atuar com o pague fácil, deverá analisar qual é a melhor opção de automação para seu negócio, seja os softwares e equipamentos fornecidos pelos contratantes ou produtos oferecidos pelo mercado.

Antes de qualquer decisão, lembre-se que você precisa respeitar as regras de contrato e qualquer decisão sem planejamento ou análise das empresas parceiras, pode causar problemas e até quebra de contrato.

## 11. Canais de Distribuição

Os canais de distribuição têm como principal objetivo garantir a disponibilidade do produto para os clientes, são divididos em três grupos, sendo:

- Canal Direto – Neste canal de distribuição, a empresa é a única responsável pela entrega do produto para o consumidor. Não existe qualquer intermediário.
- Canal Indireto – Neste canal, os intermediários se encarregam desta entrega. Em geral, o intermediário tende a ser os varejistas, atacadistas e distribuidores.
- Canal Híbrido: Um canal de distribuição híbrido é aquele em que a empresa utiliza intermediários, mas assume parte do processo de contato com seus clientes.

Geralmente o pague fácil é um dos canais de distribuição dos bancos conveniados, ou seja, faz parte do processo produtivo das empresas que prestam serviço.

O pague fácil pode ser um grande aliado dos bancos ou financeiras conveniadas, indicando as melhores soluções e processos rápidos para a distribuição dos produtos ou serviços.

Conforme artigo do Sebrae sobre canais de distribuição, para a escolha ideal dos canais de distribuição é importante analisar alguns aspectos:

- Avaliar mercados reais e potenciais;
- Determinar as características, os comportamentos e as necessidades dos clientes, assim como a quantidade, a dispersão geográfica e a frequência de compra;
- Determinar as características essenciais dos produtos quanto à perecibilidade, dimensões e graus de padronização;
- Definir as características dos intermediários quanto ao tipo de transporte, ao sistema de equipamentos e armazenagem utilizado, à tecnologia da informação, entre outros;
- Avaliar as características ambientais relativas às condições locais, à umidade e à temperatura;
- Avaliar as empresas envolvidas quanto à solidez financeira, aos produtos, aos níveis de serviço, ao marketing e à marca, entre outras características importantes.

Atualmente os canais de distribuição contam com a ajuda dos multicanais de comunicação (waze, WhatsApp, facebook etc) para potencializar, agilizar e dar segurança a distribuição de seus produtos e serviços.

É importante que o empresário acompanhe todos os processos. Pois entende-se que seja importante para dar agilidade, segurança e credibilidade nas entregas, mesmo que seja diretamente no pague fácil.

## 12. Capital de Giro

O capital de giro é fundamental para o crescimento e o sucesso de toda e qualquer empresa. Sem capital de giro suficiente, você não pode pagar sua equipe, cobrir seu aluguel ou pagar outras contas.

O capital de giro é o resultado da diferença entre o dinheiro disponível da empresa e o dinheiro que será utilizado para saldar seus compromissos, sejam eles despesas fixas, gastos necessários para a prestação de serviços ou outro tipo de gasto extra.

O Capital de giro se baseia nos prazos praticados pela empresa, são eles:

- Prazos médios recebidos de fornecedores (PMF);
- Prazos médios de estocagem (PME) – no caso da empresa Pague fácil o estoque se resume tão somente a pequenas quantidades de insumos utilizados no dia a dia, portanto não interferem nos cálculos do capital de giro, no entanto alertamos para tomar cuidado com compras em excesso ou desnecessárias.



- Prazos médios concedidos a clientes (PMCC).

Sendo assim quanto maiores forem os prazos concedidos aos clientes, maior será a necessidade de capital de giro. Já a inversão da necessidade de capital de giro se dará praticando prazos maiores para pagamento aos fornecedores.

A inversão desta conta se traduz em “receber primeiro para pagar depois”.

A maioria das despesas tem prazo de 30 dias, como por exemplo, os custos com a manutenção da empresa como os salários de seus funcionários, os encargos desta folha de pagamento, aluguel, energia elétrica, telefonia e impostos.

Já as receitas não necessariamente acompanham o mesmo prazo, dependem da política adotada de venda e mesmo que entrem em seu caixa na média de 30 dias não necessariamente estarão no mesmo montante dos compromissos, pois o faturamento pode oscilar de um mês para o outro.

Nesse tipo de negócio, a necessidade de capital de giro pode representar cerca de 25% a 35% do investimento inicial. Este valor é só uma estimativa e poderá variar significativamente dependendo das particularidades do empreendimento definidos no Plano de Negócios.

Para manter o equilíbrio do capital de giro é extremamente importante que exista um bom planejamento, atentando-se a alguns pontos básicos:

- Fornecedores: busque tornar as formas de pagamento mais confortáveis, aumentando o prazo ou, caso o pagamento à vista seja mais barato, verificando se esse desconto é maior que o custo do seu capital de giro. Caso não seja, não vale a pena;
- Analise bem os custos de sua empresa: mas não adianta sair cortando gastos. Muitos são realmente necessários e o gestor não pode simplesmente cortá-los — mesmo em um momento de crise;
- Clientes: é importante tentar reduzir o prazo de financiamento, o que pode ser difícil, já que a concorrência pode oferecer alternativas melhores e facilitar o pagamento a prazo. De qualquer forma, é válido tentar;
- Invista no controle de inadimplência: sua empresa deve conhecer os seus clientes e o histórico de inadimplência. Isso ajuda a evitar o problema e diminuir o impacto financeiro no seu negócio;
- E por fim e a mais importante dica de controle do capital de giro: observar o fluxo de caixa, com o pontual e correto registro de receitas e despesas, assim o gestor poderá identificar falhas e descobrir por que não sobra dinheiro ou onde há margens maiores para aplicar políticas de cortes.

Como você pôde perceber, administrar o capital de giro do seu negócio significa avaliar o atual momento, as faltas e as sobras de recursos financeiros e os reflexos gerados por tomadas de decisões em relação a compras, vendas e à administração do caixa. Esteja sempre atento a esses fatores, pois uma administração ineficiente do capital de giro afeta

drasticamente o fluxo de caixa da empresa.

## 13. Diversificação/Agregação de Valor

A atividade de correspondente bancário, por sua natureza, é uma diversificação da atividade principal do empreendedor, mas isso não significa que seu pague fácil será sempre pequeno e modesto, agregando valor e diversificando é possível aumentar os ganhos e ampliar o negócio.

## 14. Divulgação

Os meios para divulgação de correspondente bancário, variam de acordo com os serviços oferecidos e o público-alvo escolhido. Nos primeiros meses de existência da empresa é fundamental o contato pessoal. Com o crescimento da confiança por parte dos clientes a comunicação pode ser realizada por multicanais (WhatsApp, telefone, e-mail etc.)

Algumas dicas importantes maximizar as ações de divulgação:

- Redes sociais: os perfis sociais, atualmente são os melhores meios de divulgação de serviços e profissionais. Explore ao máximo todos os canais de distribuição nas redes sociais – Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter e outros que promovem a visibilidade profissional e de serviços.
- Site Empresarial: o site é seu espaço individual para mostrar quem é você, seus serviços e diferenciais. Um site bem montado, com aspectos profissionais, pode engajar melhor seus potenciais clientes e passar confiança. Seu site deve estar associado a todas as suas redes sociais.
- Network: a melhor forma de aumentar sua rede é participar de feiras, palestras e encontros profissionais, mas lembre-se, o foco aqui é criar um vínculo profissional e nunca esqueça do seu cartão de visita.
- Multicanal de comunicação: o novo consumidor consegue comprar, vender e receber tudo o que deseja sem sair do sofá de sua casa, esta comodidade ocorre graças a internet e aos multicanais de comunicação. Invista em WhatsApp, Facebook e outras mídias para levar seus serviços até o cliente.
- Participação em eventos sociais/empresariais: participar de eventos sociais ou empresariais favorece a visibilidade e confiabilidade no pague fácil. Os clientes escolhem empresas envolvidas em causas sociais.

Invista tempo para conhecer todas as alternativas de divulgação. Os clientes e novas empresas e fornecedores, não irão até sua representação sem um esforço de divulgação. Atualmente existem inúmeras estratégias de divulgação gratuitas que podem ser feitas com baixo investimento. E lembre-se que não existe uma regra: o que funciona para um nicho de negócio, pode não funcionar para outro. Por isso, é importante planejar as ações e conhecer cada vez mais o público que se deseja atingir.

## 15. Informações Fiscais e Tributárias

### 1. Simples Nacional:

O Simples Nacional é um Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições (Lei Complementar nº 123/2006), no qual o empreendedor poderá recolherá os tributos e arrecadações por meio de um único documento – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), gerado no Portal do Simples Nacional. Nesse regime as alíquotas variam de acordo com o faturamento da empresa e as atividades econômicas desempenhadas. Os percentuais vão de 6% a 30,50% podendo ser tributado pelo anexo III e anexo V.

No caso do exercício de profissão regulamentada de que trata o § 5º-I, do artigo 18 da LC 123/06, incluído pela publicação da LC 147/14 no DOU de 08.08.2014, será permitida a tributação no Simples Nacional a partir de 1º de janeiro de 2015. Até 31/12/2014 estas atividades profissionais permanecerão vedadas ao Simples Nacional.

No caso de não envolver a prestação de serviços decorrentes do exercício de atividade intelectual, de natureza técnica, científica, desportiva, artística ou cultural, que constitua profissão regulamentada ou não, a tributação será devida na forma do Anexo III.

No caso de envolver a prestação de serviços decorrentes do exercício de atividade intelectual, de natureza técnica, científica, desportiva, artística ou cultural, que constitua profissão regulamentada ou não, a partir do ano calendário de 2018 a tributação será:

I - Na forma do Anexo III caso a razão entre a folha de salários e a receita bruta seja igual ou superior a 28%; ou

II - Na forma do Anexo V caso a razão entre a folha de salários e a receita bruta seja inferior a 28%. (fonte [www.itcnet.com.br](http://www.itcnet.com.br))

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

A base de cálculo para determinação do valor presumido varia de acordo com a atividade da empresa. Sobre o resultado da equação: Receita Bruta x 32%, aplica-se às alíquotas de:

IRPJ - 15%.

Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;

CSLL - 9%.

Não há adicional de imposto.

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

PIS - 0,65%

sobre a receita bruta total;

COFINS – 3%

sobre a receita bruta total.

3 - Lucro Real: É o cálculo do tributo sobre o lucro líquido e a empresa realmente obteve no período de apuração, ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, mas poderá ser mais vantajoso em comparação com lucro presumido e por isso, deverá ser bem avaliado por um contador. As alíquotas para este tipo de tributação são:

IRPJ - 15%.

Sobre a base de cálculo (lucro líquido). Haverá um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. O imposto poderá ser determinado trimestralmente ou anualmente;

CSLL - 9%.

determinada nas mesmas condições do IRPJ;

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

PIS - 1,65%

sobre a receita bruta total, compensável;

COFINS - 7,65%

sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta o imposto municipal:

- ISS - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o município, entre 2 e 5%.

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

- INSS - Valor devido pela Empresa - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;
- INSS - Autônomos - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social -GPS).
- RAT – Risco de Ambiente do Trabalho – de 1% a 3% sobre a folha de pagamento de salários dependendo do grau de risco da atividade econômica, recolhida junto com a guia de INSS.
- INSS Terceiros – Contribuições Sociais recolhidas junto com a guia de INSS, calculada sobre a folha de pagamento com alíquota entre 0,8% a 7,7% dependendo da atividade econômica, destinadas aos serviços sociais e de formação profissional tais como: SESI, SESC, SENAI, SEBRAE, Incra, dentre outros.
- FGTS - Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários à 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

## 16. Eventos

A busca constante por melhorias nos processos produtivos, por informações sobre o segmento, sobre novas tecnologias, bem como informações sobre consumo, produção e políticas públicas setoriais devem fazer parte das práticas de gestão dos empreendedores de qualquer setor. A atualização é uma atividade que deve ocorrer constantemente, pois novas informações surgem a cada momento. Os eventos são locais onde as novidades emergem.

A feira será uma excelente oportunidade para fechar novos negócios e estar totalmente atualizado com o que há de mais novo no mundo empresarial.

Selecionamos alguns dos eventos importantes para o segmento de representação comercial, é fundamental que o empreendedor procure eventos, feiras e palestras que agreguem valor ao seu negócio e aos profissionais envolvidos.

Para este segmento seguem algumas sugestões de eventos importantes:

- CMEP – Congresso de Meios Eletrônicos de Pagamento – FEBRABAN
- Semarc – Seminário de Relacionamento com Clientes – FEBRABAN
- Congresso de tecnologia da informação para o setor financeiro – CIAB
- Congresso Internacional de Gestão de Riscos

## 17. Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades que têm alguma relação com o setor no qual está inserida essa atividade. Elas podem auxiliar o empreendedor fornecendo informações inerentes ao negócio:

- ACREFI - Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento -
- ABECIP - Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança -
- ANEPS - Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes -
- BACEN – Banco Central do Brasil -
- FEBRABAN -:Federação Brasileira das Associações de Bancos -
- Caixa Econômica Federal -
- PROCON -Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor

## 18. Normas Técnicas

As normas técnicas aplicáveis são divulgadas pelas próprias instituições financeiras contratantes (Caixa Econômica, Banco do Brasil, HSBC, etc.).

## 19. Glossário

O segmento de **correspondente bancário**, evolui constantemente e o empresário precisa buscar informações para não perder mercado. Conhecer os principais termos e ou neologismos criados para o negócio é importante para manter-se atualizado.

Nos links abaixo o empreendedor conhecerá as principais referências do setor:

- **Glossário Simplificado de Termos Financeiros**
- **Termos bancários: conheça o vocabulário que faz parte do seu dia a dia**
- **Serviços e produtos bancários – Glossário**
- **Glossário completo - Banco Central do Brasil**

## 20. Dicas de Negócio

Empreender em um pague fácil, exige planejamento, quanto maior o planejamento maior será as chances de sucesso no negócio. O tempo que se gasta antes de começar é dinheiro que se deixa de perder: os problemas, prováveis ou meramente possíveis, já foram pensados e a solução, equacionada antes que eles se transformem em perdas.

Este segmento de negócio apresenta altos riscos e o empreendedor deve estar consciente de que enfrentará uma concorrência expressiva e por isso mesmo terá que se dedicar bastante, principalmente, no início das atividades do novo empreendimento, tanto na parte comercial, quanto na parte operacional e de gestão administrativo e financeira da empresa.

Faça um planejamento para o negócio visando o desenvolvimento e crescimento deste, para isso destacamos os seguintes pontos a serem trabalhados:

- Invista na qualidade do atendimento ao cliente: o foco no cliente é o principal diferencial dos correspondentes bancários que alcançam o sucesso. A qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente, além de comodidades adicionais com respeito a estacionamento, facilidade de agendamento de horário, cumprimento de horário ou prazos, são alguns diferenciais para este segmento.
- Procure fidelizar o cliente com ações de pós-venda: a remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos ofertados, contato telefônico para lembrar os eventos e as atividades que podem trazer benefícios aos clientes.
- A presença do proprietário em tempo integral: acompanhar todas as etapas dos processos é fundamental para o sucesso do empreendimento.
- O empreendedor deve estar sintonizado com a evolução do setor: esse é um negócio que requer inovação e adaptação constantes, em face das novas tendências que surgem dia-a-dia.
- Os colaboradores devem participar de cursos de aperfeiçoamento: a participação em congressos e seminários, garantirá a qualidade dos serviços dos correspondentes bancários.
- Diversifique e agregue valor: apresente ao seu cliente vantagens e benefícios que o produto ou serviço pode proporcionar. Diversifique seu mix e área de atuação com novas representações.
- Estude os bancos ou instituições que irá representar: antes de se decidir pela adesão a uma rede de correspondentes bancários, avalie o potencial de recebimento de contas mensais de seu estabelecimento e a correspondente receita a ser auferida com a atividade. Adicionalmente, deve comparar as comissões pagas pelas instituições contratantes, escolhendo aquela mais atrativa. Quando se trata de recebimentos diários de somas elevadas em dinheiro, a preocupação com a segurança deve ser prioridade.
- De atenção às reclamações e sugestões: o olhar do cliente é especial para o pague fácil.

Esteja sempre atento às reclamações ou sugestões de melhorias. Coisas simples podem fazer a diferença para clientes que buscam sempre o melhor.

Mesmo que a opção seja a diversificação de serviços de uma empresa (padaria, supermercado, quitanda, farmácia etc), é fundamental colocar em prática todos os itens destacados, isso permitirá maior velocidade nas decisões, reduzirá as possibilidades de erro e com certeza aumentará as chances de sucesso.

## 21. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor que busca o sucesso como correspondente bancário, precisa possuir características relacionadas às funções que serão exigidas no dia a dia do negócio. Algumas dessas características já nascem com os empreendedores e outras podem ser desenvolvidas por meio do aprendizado e da prática. Todas têm seu grau de importância, mas algumas se destacam como primordiais na essência desse negócio específico.

1 – Características que diferenciam um empreendedor no setor de pagaré fácil:

- Ter equilíbrio pessoal diante de situações inesperadas;
- Experiência ou conhecimento do setor bancário;
- Ser ético e agir com base e valores pessoais;
- Ter empatia e identificar-se com o cliente;
- Capacidade de liderar equipes;
- Perfil negociador;
- Interessado em buscar novas informações;
- Capacidade de planejar e gerir atividades técnicas;
- Conhecimento e habilidades administrativas;
- Conhecimento em técnicas comerciais e de marketing;
- Capacidade de estabelecer vínculos com os clientes;
- Conciliador entre apresentação técnica e utilização prática.

2 – Características para a qualidade no atendimento ao cliente:

- Ter carisma pessoal;
- Comunicar-se de forma clara e objetiva;



- Preocupar-se com questões que envolvem o bem-estar do cliente;
- Ser cordial em todos os momentos da negociação;
- Comportamento de parceria entre cliente e representada;
- Enxergar o concorrente como possível parceiro no negócio.

3 - Para uma boa administração são competências fundamentais:

- Cumprir compromissos funcionais;
- Assiduidade e pontualidade;
- Compromisso com prazos e tarefas;
- Disponibilidade de tempo para reuniões de planejamento;
- Disposição para organizar e documentar as informações de clientes.

Um empreendedor "saberá aprender o que for necessário para a criação, desenvolvimento e realização de sua visão". (DOLABELA, 1999 p. 70). Considerando-se esta afirmativa, percebe-se que em qualquer área que se deseje atuar é preciso estar disposto a aprender. Para aumentar as chances de sucesso é fundamental que o empreendedor desenvolva as competências e habilidades relacionadas ao negócio.

## 22. Bibliografia Complementar

- A REVOLUÇÃO do mercado de correspondentes bancários. Vbso, [s.d] Disponível em: <<http://www.vbso.com.br/a-revolucao-do-mercado-de-correspondentes-bancarios/>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019. 2019
- Bancos lançam Autorregulação para o Crédito Consignado. Febraban, 2019. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/noticia/3355/pt-br/>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019.
- CORRESPONDENTES 2019. Certificação Febraban, 2019 Disponível em: <<https://www.certificacaofebraban.org.br/Home/Correspondentes>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019.
- LGPD: O que é, como vai funcionar e o que muda para sua empresa. Sênior, 2019. Disponível em: <<https://www.senior.com.br/blog/lgpd-o-que-e-como-vai-funcionar-e-o-que-muda-para-sua-empresa>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019.
- MARCELO, Edson. Poucos modelos de negócios são tão difíceis de executar e tão arriscados quanto o modelo de Correspondente Bancário no Brasil! Credinfo, 2016. Disponível em: <<http://www.credinfo.com.br/correspondente-bancario-uma-licao-de-empendedorismo/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.

- O QUE é correspondente bancário e por que ser um? Aprova bancarios, 2019. Disponível em: <<https://aprovabancarios.com/correspondentes/o-que-e-correspondente-bancario/>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019.
- OLINDA, Luiza. Como montar uma estrutura de atendimento ao cliente. Viverdecredito, 2019. Disponível em: <<https://viverdecredito.com.br/estrutura-de-atendimento/>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019.
- OLIVEIRA Rosa. 3 dicas para o correspondente bancário captar clientes. Viver de credito, 2018. Disponível em: <<https://viverdecredito.com.br/dicas-captar-clientes/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- OLIVEIRA, Rosa. 5 habilidades dos correspondentes bancários do futuro. Viver de credito, 2019. Disponível em: <<https://viverdecredito.com.br/5-habilidades-dos-correspondentes-bancarios-do-futuro/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- OLIVIERA, Rosa. Os macro estágios de um correspondente bancário. Viver de credito, 2019. Disponível em: <<https://viverdecredito.com.br/estagios-correspondente-bancario/>>. Acesso em: 08 de outubro de 2019.

## 23. Fonte de Recurso

Para o segmento de pague fácil, é comum que os bancos que a empresa irá representar, ofereçam financiamentos diferenciados para aquisição de equipamentos. Consulte sempre as melhores taxas e serviços.

## 24. Planejamento Financeiro

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

- Fluxo De Caixa: em um pague fácil, é fundamental controlar as despesas da empresa, isso é realizado por meio do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira.
- Capital de Giro: o período entre a prestação de serviço e o recebimento, pode ser longo e a necessidade de recursos será suprida pelo capital de giro. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.
- Princípio da Entidade: o patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o

fracasso empresarial.

- Despesas: assim como a maioria dos negócios, os pague fácil, possuem despesas fixas e variáveis que deverão ser honradas para evitar problemas futuros. Embora pequenas, o seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.
- Reservas/Provisões: provisões para troca de equipamentos eletrônicos ou aquisição de sistema modernos é uma necessidade deste modelo de negócio. Este recurso funcionará como um fundo de reserva.
- Empréstimos: poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.
- Objetivos: definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.
- Utilização de Softwares: as novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais adequada for a suas necessidades.

## 25. Produtos e Serviços - Sebrae

O empreendedor que deseja atuar no segmento de pague fácil, pode aproveitar todas as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.

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

- Cursos online e gratuitos

1 - Para desenvolver o comportamento empreendedor

- Empretec - Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado.

2 - Para quem quer começar o próprio negócio

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

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

### 3 - Para quem quer inovar

- Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado.
- Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação.
- ALI - O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte.

### EMPREENDEDORISMO:

Será que sou empreendedor?

Identificar as principais características empreendedoras e refletir sobre o estágio de desenvolvimento das atitudes empreendedoras em seu dia a dia.

Sobre o curso: Você diria que todo empresário é empreendedor? E todo empreendedor é empresário? Neste curso, você vai aprender a identificar características que são fundamentais para ter muito sucesso no mundo dos negócios.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/sera-que-sou-emprendedor,bccea3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Empreendedor de sucesso.

Elaborar metas claras e plano de ação e refletir sobre suas atividades empreendedoras e autodesenvolvimento.

Sobre o curso: Você já deve ter ouvido várias histórias de empreendedores de sucesso, não é mesmo? Pois saiba que o que liga um negócio ao seu sucesso, são as ações bem planejadas de quem está empreendendo. Neste curso, você vai compreender os detalhes do caminho percorrido pelas pessoas empreendedoras bem-sucedidas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/emprendedor-de-sucesso,868ed4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

O que é economia criativa?

Você já se perguntou como a criatividade pode ajudar a impulsionar seu negócio criativo? Neste curso você vai entender de que forma usar a criatividade como um recurso para gerar valor econômico e simbólico.

Sobre o curso: Se preferir, faça o curso via WhatsApp; aplique os conhecimentos na prática; Estude onde e quando quiser; Receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/o-que-e-economia-criativa,292500a9827a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

Como posso empreender para fortalecer negócios criativos?

Ser criativo é praticamente um requisito para empreender! Neste curso, você vai aprender a combinar a criatividade e o espírito empreendedor para agregar valor ao seu negócio.

Sobre o curso: Se preferir, faça o curso via WhatsApp; Alie criatividade e empreendedorismo; aplique o conhecimento na prática; Estude onde e quando quiser; Receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-posso-empreender-para-fortalecer-negocios-criativos,57c456c2a69a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

## FINANÇAS

Fluxo de caixa como ferramenta de gestão para o seu negócio. (Curso)

Você vai compreender os controles financeiros como ferramenta de apoio à gestão das empresas. Poderá refletir sobre a possibilidade de usar o fluxo de caixa para auxiliar na tomada de decisão. E, para terminar, vai elaborar um fluxo que poderá ser usado de base no controle e gestão da sua empresa.

Sobre o curso: O fluxo de caixa é uma das ferramentas de gestão muito importante para manter o controle da movimentação financeira das atividades de um negócio. Com este curso, você irá adquirir conhecimentos para embasar a criação de um fluxo de caixa, capaz de gerar um diferencial estratégico na gestão financeira do seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/fluxo-de-caixa-como-ferramenta-de-gestao-para-o-seu-negocio,e242d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Controle da movimentação financeira.

Você compreenderá a forma de utilização do controle de movimentação financeira no dia a dia empresarial. Também reconhecerá a importância de controlar a movimentação financeira da empresa e, para terminar, será capaz de elaborar o controle diário de caixa realizado e futuro do seu negócio.

Sobre o curso: Saber fazer um controle financeiro eficiente é requisito básico para o sucesso da sua empresa! Se você está começando a empreender e ainda não domina a gestão da sua movimentação financeira, este curso vai fazer a diferença na sua rotina e no seu futuro.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/controle-da-movimentacao-financeira,2653d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

## PLANEJAMENTO

Planeje suas metas e resultados

Você vai reconhecer a importância de planejar a sua atividade empresarial. Conhecerá as ferramentas de planejamento e de análise de cenário e aprenderá a elaborar planos de ação.

Sobre o curso: Você, empreendedor, sabe para onde está indo e aonde quer chegar? Estabelecer metas claras e resultados esperados é fundamental para o sucesso do seu negócio! Neste curso você vai entender quais os benefícios de um planejamento bem elaborado para a saúde da sua empresa.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/planeje-suas-metas-e-resultados,db86d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Crescimento planejado e orientado para resultados

Compreender o que é e qual a importância do planejamento estratégico. Compreender que o planejamento de ações, feito de forma ordenada e articulada, contribui para a continuidade da atividade empreendedora desenvolvida. Utilizar ferramentas de planejamento para melhorar o desempenho da sua empresa com o aumento da sua competitividade, de modo sustentável.

Sobre o curso: Como você quer que a sua empresa esteja daqui a dois anos? Com um planejamento estratégico bem definido e organizado, é possível chegar em qualquer resposta que você pensou. Sem tirar a bola de cristal da gaveta, neste curso você entenderá que analisando a situação atual da empresa você chega a uma projeção de como ela estará daqui a alguns anos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/crescimento-planejado-e-orientado-para-resultados,a342a3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

### Indicadores para seu negócio

Compreender e aplicar os indicadores no dia a dia do seu negócio. Entender a importância de acompanhar os fatores-chave de sucesso e levá-los em conta na tomada de decisões.

Sobre o curso: Uma empresa com indicadores de desempenho bem definidos consegue mensurar com maior clareza suas ações e até alcançar melhores resultados, tanto em termos financeiros como de reconhecimento do mercado. Se a sua empresa ainda não possui indicadores de desempenho, este curso é ideal para descobrir como eles podem fazer toda a diferença em seus resultados.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/indicadores-para-seu-negocio,90da644c2fd26710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

### Como analisar o mercado. (curso)

Se você quer abrir um negócio e quer analisar melhor o potencial de mercado, o curso “Como analisar o mercado” é ideal para você! Aqui você aprenderá sobre como se antecipar às mudanças de mercado e sobre o movimento da concorrência.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-analisar-o-mercado,1d70b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

## INOVAÇÃO

### Inovação e possibilidades de crescimento

Você compreenderá o que é a importância de implementá-la em seus negócios, seguindo as etapas para explorar possibilidades e produzir resultados satisfatórios. Vai se conscientizar do valor e dos benefícios da inovação para o seu negócio e vai identificar e desenvolver

ações organizadas para analisar e aproveitar oportunidades.

Sobre o curso: A inovação se tornou um diferencial competitivo para empresas de todos os portes, do pequeno, passando pelo médio e chegando ao grande. É inovando que empresas conseguem se manter relevantes no mercado, e se o processo for contínuo, à frente da concorrência na maioria das vezes. Mas como a sua empresa pode aplicar o conceito de inovação em seu dia a dia? Neste curso mostramos o que você precisa saber para implantar a cultura de inovação no seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/inovacao-e-possibilidades-de-crescimento,cddb644c2fd26710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Como devo agir para liderar e promover a criatividade e a inovação?

Criatividade e inovação são dois pilares fundamentais para manter um negócio de sucesso. Neste curso você vai aprender como se tornar um líder que ofereça um ambiente estimulante para a criação de ideias criativas e inovadoras, impulsionando assim seus resultados.

Sobre o curso: Se preferir, faça o curso via WhatsApp; Aprenda a ser um líder melhor; Aplique os conhecimentos na prática; Estude onde e quando quiser; Receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-devo-agir-para-liderar-e-promover-a-criatividade-e-a-inovacao,b60756c2a69a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

Atendimento ao Cliente. (Curso)

Aprenda sobre os processos de atendimento em uma empresa e como estas ações provocam um impacto positivo nos resultados de um negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/atendimento-ao-cliente,fe80b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Qualidade no atendimento ao cliente. (Curso)

Atender bem traz lucro! Neste curso você analisa situações reais de atendimento, aprende como atender com qualidade e como atuar para suprir as necessidades do seu cliente mesmo nas piores situações.



ao-cliente,b680b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD%20

Comunicação e relacionamento com seus clientes.

Compreender as possibilidades de a pequena empresa alcançar melhores resultados com a adoção de ações de comunicação mais estratégicas e assertivas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/comunicacao-e-relacionamento-com-seus-clientes,dcd0b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Como ter ideias criativas na prática.

O curso visa estimular a criatividade nos negócios através de ferramentas criativas e aplicação prática com histórias de empresas reais.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-ter-ideias-criativas-e-inovar-na-pratica,7980b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

## 26. Sites Úteis

- **BACEN** – Banco Central do Brasil
- **FEBRABAN** -:Federação Brasileira das Associações de Bancos
- **PROCON** -Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor

## 27. Investimentos estimados

== ""Nota:""

**Nota:**[editar | editar código-fonte]

\* Neste exemplo, não estão considerados os gastos relativos à aquisição ou reforma do imóvel escolhido para a instalação da empresa, pois ele poderá ser alugado.

Lembrando que a parte financeira é só um fator do investimento. É mais do que essencial que você invista também em estratégia, atendimento e trabalho para que o seu serviço funcione da forma correta atendendo bem às pessoas da sua região.

## 28. Custos estimados

Conhecer a fundo os custos de uma empresa de **Pague fácil** permite que você tenha conhecimento da real situação do negócio e crie estratégias para a economia de recursos o que lhe dará condições para planejar e investir em melhorias e na expansão do seu empreendimento.

Para um **Pague Fácil** teremos 3 grupos de famílias de custos, são eles, **os custos variáveis**,

## custos fixos e despesas comerciais.

Explorando cada um deles, de uma forma mais simples, podemos dizer que:

**1 – Custos variáveis:** São gastos que ocorrerão em função da venda dos produtos aos clientes, tais como:

- • Insumos aplicados na prestação de serviços;
- • Publicidade e propaganda;

**2 – Custos Fixos:** Já os “Custos Fixos” são todos os gastos que a empresa terá em sua operação, não relacionados diretamente a nenhum serviço prestado.

Alertamos que a medida que os negócios cresçam um novo planejamento se faz necessário e em consequência a estrutura e os custos aqui apresentados, devem ser repensados e estruturados conforme o seu Plano de Negócios.

Os valores apresentados a seguir são meramente referenciais, para fins de estimativa dos custos fixos, variando de empresa para empresa, localização regional e outras variáveis.

### Custos Fixos

Salários \*

R\$ 2.500,00

Aluguel, segurança, IPTU

R\$ 1.300,00

Luz, telefone e acesso à internet

R\$ 500,00

Manutenção de software

R\$ 200,00

Produtos para higiene e limpeza

R\$ 100,00

Despesas com material de escritório

R\$ 200,00

Contador

R\$ 900,00

Seguro dos equipamentos

R\$ 300,00

**Total**

**R\$ 6.000,00**

\* A quantidade de funcionários para esta atividade está ligada ao volume de serviços demandados. A título de exemplo os cálculos estão baseados na contratação de dois funcionários. Incluir todos os encargos sobre os salários nessa conta.

**3 – Despesas Comerciais:** As “Despesas Comerciais” são os gastos que variam conforme o volume de vendas e o volume de clientes.

Como exemplos destacamos:

- • Impostos diretos sobre as vendas (dependerá diretamente do regime tributário escolhido, consulte um contador);

- Comissões de vendas (caso a empresa adote esta política, definir seu percentual);
- O planejamento financeiro é, constantemente, uma prática que lhe possibilita ter sucesso nas finanças. Então, estabeleça objetivos e metas de acordo com a real situação da sua empresa e crie uma rotina para cuidar das contas.

