

Papelaria



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.....	6
Equipamentos.....	7
Matéria Prima/Mercadoria.....	7
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	7
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	12
Custos.....	13
Diversificação/Agregação de Valor.....	14
Divulgação.....	16
Informações Fiscais e Tributárias.....	17
Eventos.....	18
Entidades em Geral.....	21
Normas Técnicas.....	21
Glossário.....	21
Dicas de Negócio.....	24
Características Específicas do Empreendedor.....	25
Bibliografia Complementar.....	26
Fonte de Recurso.....	27
Planejamento Financeiro.....	27
Produtos e Serviços - Sebrae.....	28
Sites Úteis.....	29

1. Apresentação de Negócio

O ramo da papelaria costuma ser atraente para o pequeno empreendedor, pois uma papelaria pode ser montada em pequenos espaços, não exige grande experiência, o investimento não é tão alto e pode iniciar formalizado como MEI-Microempreendedor Individual.

Para quem vai iniciar, é importante saber que este segmento sofre uma grande concorrência do comércio eletrônico, então, é importante estar atento a uma série de fatores para começar certo e aumentar as oportunidades de negócios.

Para atuar com papelarias nos dias atuais, é fundamental pensar “fora da caixa”, ou seja, a inovação e diversificação são os grandes diferenciais para sua papelaria.

Uma papelaria diversificada pode oferecer produtos para:

- Estudantes;
- Empresas de todos os segmentos;
- Setor público;
- Residências em geral;
- Artistas em geral.

Veja que toda população em um momento ou outro precisa de produtos de uma papelaria.

A concorrência é forte neste segmento, mas para agregar valor e diversificar, já podemos encontrar papelarias com um visual totalmente moderno e serviços diferenciados, como:

- Café;
- Sala de Leitura;
- Espaço Kids;
- Sala de TV e multimídia;
- Boutique do papel (artigos para scrap book, presentes e decoração)

Estas inovações atraem os clientes e aumentam significativamente o desejo em consumir os produtos da papelaria.

Uma papelaria pode oferecer vários produtos e serviços, veja:

- Material escolar;
- Mochilas, Lancheiras, Squeezes, marmitas etc.;
- Artigos para datas comemorativas (Páscoa, Dia das Crianças, Natal etc.);
- Materiais e brindes para formatura;
- Material de informática;
- Material para confecção de decoração de festas;
- Serviços de cópias, encadernação e impressão.

O mix de produtos e serviços dependerá da criatividade e modelo que o empreendedor deseja para sua papelaria.

2. Mercado

Empreender no segmento de papelarias, requer do empreendedor conhecimento do mercado, cenários, expectativas e tudo o que se refere ao empreendimento.

As chances de sucesso aumentam quando sabemos onde estamos inseridos e quais tendências e fatores de mercado impulsionam ou impem mudanças no segmento:

- Cenário

O cenário atual é de crescimento moderado, de acordo com Confederação Nacional de Comércio Bens e Serviços (CNC), que prevê um aumento de 5,8% nas vendas se comparado a 2018. Este cenário também motivou a indústria a lançar novos produtos para o segmento. A CNC também fez um levantamento que mostra que o Brasil possuía aproximadamente 52.000 livrarias e papelarias até o final do ano de 2017.

- Perfil do consumidor

A internet mudou o comportamento do consumidor atual, grandes marcas investem pesado no e-commerce, onde o cliente faz seu pedido e recebe seu produto sem sair da comodidade de sua casa.

As papelarias tradicionais precisam pensar na comodidade do cliente, no atendimento, na entrega e na qualidade de seus produtos. O novo consumidor não aceita mais ficar em filas, deseja orientação para aquisição dos produtos, preferencialmente os produtos deverão ser entregues em sua casa. As papelarias tem que compreender o fato de que o consumidor final possui um novo perfil, possui novos focos, apresenta novas metas e, por fim, é mais impaciente com relação à qualidade dos produtos.

- Nicho de mercado

As papelarias precisam inovar e diversificar para manter e atrair novos clientes.

Vamos apresentar 2 nichos que podem fazer a diferença para quem está iniciando:

1 – Papelaria personalizada

A papelaria tradicional pode diversificar seus serviços com materiais personalizados, seja para festas ou empresas. A personalização de materiais pode ser feita com ajuda de um design e parceria com uma gráfica.

2 – Papelaria de bairro

Com o crescimento das cidades, alguns bairros possuem toda uma estrutura para atender os moradores. Uma papelaria bem estruturada será uma opção para que os moradores comprem os produtos no próprio bairro. Mas, ser uma papelaria pequena, não quer dizer ter poucos produtos, você terá que oferecer os mesmos produtos das papelarias localizadas nos

comerciais.

- Tendências

A internet esta mudando o comportamento do consumidor, e as papelarias precisam estar de olho neste mercado que cresce continuamente. Para quem não possui loja virtual, a melhor opção é explorar ao máximo as redes sociais e multicanais de comunicação (Whatsapp, Facebook, Instagram etc.). Use os multicanais de comunicação para vender de forma on-line, toda vez que o cliente não precisa sair de casa ou da empresa para realizar a compra é um ponto positivo para sua papelaria. O número de e-consumidores só cresce em todo mundo a cada ano.

O empreendedor que deseja atuar com papelaria, deverá estar atento ao mercado e as tendências de consumo. Pensar sempre em oferecer diferencias aos clientes é uma das saídas para aumentar as oportunidades de negócios.

3. Localização

A localização de uma **papelaria** é muito importante para aumentar as oportunidades de negócio. 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 seus serviços e produtos.

A localização ideal é aquela que favorece o acesso das pessoas, com o menor grau possível de dificuldade, em ruas com bastante movimento de pedestres, boa visibilidade e com estacionamento próximo.

Confira algumas dicas para fazer a escolha correta.

1 – Papelaria de bairro

Esta pode ser uma possibilidade para quem esta iniciando, o que reduz sensivelmente os custos de instalação. Mesmo sendo em bairros mais distantes é fundamental escolher o melhor local do bairro, com boa visibilidade, com alto fluxo de pessoas e de fácil acesso.

2 – Ponto comercial central

Para quem deseja optar pelos centros comerciais é importante estar atento as áreas que mais favorecem este segmento de negócio. A visibilidade nos grandes centros é um ponto importante para converter público passante em consumidores potenciais.

Nota:

Se a localização privilegiar áreas próximas a escolas ou escritórios, as chances de boas vendas são bem maiores que as papelarias localizadas em áreas distantes dos principais consumidores.

Seja uma papelaria de bairro ou em áreas centrais, a localização do empreendimento deve atender algumas necessidades básicas:

- Facilidade de acesso para clientes e funcionários;
- Facilidade de estacionamento (local ou próximo);
- Quantidade de pessoas residentes;
- Fluxo de pessoas na área;
- Perfil socioeconômico dessa população (faixa etária, renda, nível educacional);
- Hábitos de consumo dos frequentadores da região;
- Proximidade de estações e pontos de transporte coletivo;
- Infraestrutura de serviços (restaurantes, farmácias, bancos);
- 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.
- Preço de aluguel;
- Qualidade dos imóveis disponíveis;
- Influência da concorrência na região.

A localização tem um papel importante para os negócios, então, antes de qualquer decisão é fundamental analisar todos os aspectos para evitar erros ou gastos desnecessários. Para conhecer mais detalhes sobre a localização, acesse **Como escolher a melhor localização para o seu negócio**

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma **Papelaria**, 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 de uma **Papelaria** é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- Registro Empresarial na Junta Comercial;
- Obtenção do CNPJ na Secretaria da Receita Federal;
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal);
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o “Habite-se” pela prefeitura.
- Alvará de licença da Vigilância Sanitária

Informações Gerais:

Para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento.

É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**

A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.

Nota!

Antes de iniciar suas atividades comerciais o empreendedor deverá verificar a necessidade obtenção do alvará de funcionamento, de licença sanitária e registro de responsabilidade técnica caso o estabelecimento for comercializar produtos regulados pela **ANVISA**.

5. Estrutura

A organização desta área deverá estar estruturado no modelo de autoatendimento onde o cliente circula pela loja, localiza os itens desejados, seleciona os que irá comprar e se direciona ao balcão de atendimento para efetivar o pagamento dos itens adquiridos. Com isso o consumidor tem liberdade total para escolher o que precisa no seu tempo.

- Balcão de atendimento e caixa

Para uma pequena papelaria o balcão de atendimento e o caixa, podem estar juntos em uma mesma estrutura. O balcão deverá ser projetado de uma forma que facilite a visualização dos produtos, mesmo no momento em que o cliente está efetivando o pagamento. Esta área deverá ser organizada em posição estratégica, permitindo que se tenha uma visão ampla de todo o estabelecimento, facilitando o controle da entrada e saída de pessoas. Geralmente o melhor lugar é na porta de entrada e saída dos clientes.

- Escritório/sala de reunião

Esta área pode até parecer desnecessária, mas existem situações onde é importante ter um local para conversar com funcionários, fazer uma reunião, separar o dinheiro do caixa, receber fornecedores etc.

- Depósito/Estoque

A área de estoque é importante para toda empresa comercial e deverá ser estruturada para uma perfeita armazenagem dos produtos que não estão na área de exposição.

Para a estrutura acima, estimamos uma área de 30 a 60m², mas é importante lembrar que a estrutura pode mudar radicalmente se a opção do empreendedor seguir para o modelo dos grandes centros.

Os empreendedores que desejam diversificar com salas de leitura, café e área kids, deverão planejar uma área bem maior para estes serviços.

Consulte o capítulo Equipamentos para conhecer detalhadamente tudo o que é necessário para o bom funcionamento de uma papelaria.

6. Pessoal

Para o funcionamento de uma papelaria é importante contar com uma equipe composta de:

- Gerente: coordena os vendedores, indica escalas de trabalho e orienta a equipe para o melhor funcionamento da papelaria.
- Vendedores: treinada para atender o cliente com empatia, cordialidade e disposição. Importante conhecer os itens da papelaria, ter conhecimento sobre termos específicos dos

produtos comercializados, por exemplo, gramatura de papéis, nome dos tipos de pastas, entre outros.

- Caixa: deve ter conhecimento sobre o sistema de vendas e o funcionamento de comissões dos vendedores. Importante que tenha empatia e cordialidade com os clientes.
- Serviços gerais: responsável pela limpeza da papelaria, mantendo sempre limpa a área de circulação dos clientes, bem como banheiros e locais de estoque.

A depender do tamanho do negócio, uma mesma pessoa pode acumular uma ou mais funções.

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 agilidade nos serviços, pois os profissionais já possuem qualificação e estão adaptados à realidade do dia a dia da papelaria.

Há períodos em que a demanda de uma papelaria é maior, nos inícios de anos letivos. Assim, recomenda-se a contratação de funcionários temporários para atendimento satisfatório da demanda de clientes.

7. Equipamentos

8. Matéria Prima/Mercadoria

9. Organização do Processo Produtivo

== "Nota:"

Nota:[editar | editar código-fonte]

Esta sugestão de pessoal é para uma pequena **papelaria**, se o empreendedor tem como objetivo algo maior e mais estruturado deverá contar com mais pessoas no atendimento e equipe de gestão.

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 agilidade nos serviços, pois os profissionais já possuem qualificação e estão adaptados à realidade do dia a dia da **papelaria**.

10. Automação

Investir em estrutura bem planejada em uma **Papelaria** passa a ser um atrativo que poderá gerar melhores resultados, diferenciando-se das demais.

Os equipamentos básicos para início de suas atividades podem ser assim divididos:

- **Mobiliários para atendimento a clientes e estoque:**
 - Balcão;
 - Gôndolas de centro expositores;
 - Prateleiras;
 - Vitrine;
 - Expositor de cartões;
 - Prateleira de cartolina;
 - Prateleira para estoque

- **Mobiliários e Equipamentos área Administrativa:**
 - Aparelho de Ar Condicionado;
 - Desktop / Notebook;
 - Impressora Multifuncional;
 - Mesas / cadeiras para escritório;
 - Arquivo;
 - Smartphone, aparelho telefônico;
 - TV

Isso poderá ser o passo inicial para o negócio, a medida em que o empreendimento tomar novas proporções com aumento das vendas, iniciará uma nova fase, com acréscimo de sua estrutura.

11. Canais de Distribuição

Para o empreendedor de uma **papelaria** muito importante a gestão de estoques. O objetivo da gestão de estoque é encontrar o ponto de equilíbrio entre a oferta e a demanda, de forma que não haja a incidência de custos adicionais que impactem no lucro da empresa.

Para tanto é preciso que o empresário exerça um contínuo acompanhamento dos estoques para mantê-los no nível ótimo de estocagem. Esse controle pode ser realizado por meio de alguns indicadores de desempenho, dentre eles:

- **Giro dos estoques:** é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado por meio das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado.

Nota:

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:** 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 de pronta entrega 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 de entrega dos produtos na sede da empresa.

Alguns pontos devem ser observados para segurança de pessoas e materiais de uma **papelaria**:

- • **Organização do estoque** Ambiente limpo, seguro e otimizado com prateleiras e armários, que permitam a circulação segura e de fácil acesso.
- **Identificação e armazenamento dos produtos por tipo** Nunca deixar que diferentes produtos fiquem misturados porque prejudica o controle do estoque, aumentando o custo.
- **Posicionamento estratégico dos produtos** A estocagem deve ser realizada com base na demanda. Dessa forma, os produtos de maior giro devem ficar localizados nas áreas mais acessíveis e de fácil visualização.
- **Cuidado no armazenamento e prazos de validade** O estoque precisa estar protegido dos efeitos do sol e umidade. Importante destacar o esmero em relação ao acompanhamento dos prazos de vencimento das mercadorias, por exemplo as canetas hidrográficas. Evite prejuízos com perdas de produtos em estoque.
- **Realização periódica de inventários** A realização de inventários periódicos é imprescindível para que o empresário tenha o controle dos estoques, de forma que saiba que produto deverá ser repostado e a quantidade a ser repostada, evitando custos adicionais com excesso de produtos armazenados ou a impossibilidade da realização de negócios por falta de mercadorias.

Cuidados especiais com a gestão de estoque aumentam os lucros e reduzem significativamente a necessidade de capital de giro. Os empreendedores precisam estar sempre atentos aos indicadores para evitar prejuízos e estabelecer novas ações sempre que necessário.

12. Investimentos

O processo produtivo de uma **papelaria** deve contemplar todas as fases, desde a

identificação da necessidade da aquisição de itens até o pós-venda ao consumidor. O processo produtivo é contínuo, e não se encerra com a venda ao consumidor. As vendas fornecem informações para o planejamento de compras e informações para a gestão do estoque.

Essas etapas podem ser segmentadas em três fases:

Fase 1 - Atividades de Apoio:

- **Planejamento.**

É a etapa mais importante, o momento de pensar e preparar toda estratégia para as demais etapas. Neste momento tudo o que será feito merece a atenção do empreendedor, para tentar reduzir ao máximo os riscos, as incertezas e possíveis problemas futuros.

- **Manutenção de estoque**

Esta etapa é de suma importância pois a manutenção eficiente de estoque garante a efetivação das vendas. Nesta etapa existem alguns processos básicos:

- Análise do estoque existente;
- Compra de Mercadorias;
- Recebimento Mercadorias;
- Catalogação e Armazenamento

- **Prospecção de clientes**

Para prospectar novos clientes é fundamental analisar os cenários, estudar o perfil do público alvo, conhecer a sua localização, seus hábitos e principalmente descobrir o que influencia na decisão de compra de seus produtos ou serviços.

Fase 2 – Atividade fim:

- **Abordagem/Atendimento.**

Nesta etapa é fundamental criar vínculo, para que as conversas futuras sejam produtivas. Os vendedores deverão estar em locais estratégicos, preferencialmente com um uniforme da papelaria e com crachá de identificação.

- **Entender as necessidades do cliente.**

Chegou o momento de ser mais técnico e extrair de forma profissional as informações que irão direcionar as etapas seguintes do processo de vendas. Mais importante que somente conhecer as necessidades é fundamental avaliar os benefícios que seus produtos ou serviços

irão proporcionar ao cliente.

- • **Apresentar os benefícios e vantagens.**

Esta etapa faz parte do novo modelo de trabalho, onde o vendedor/atendente passa a fazer o papel de um consultor, apresentando os benefícios e vantagens ao cliente. Nesta etapa se ganha ou perde a venda.

- • **Negociação**

Com a aceitação por parte do cliente das características técnicas do produto, dos benefícios e vantagens, começamos a negociação. Esta etapa envolve preços, condições, prazos, entregas e todo o processo necessário para que o produto ou serviço chegue ao cliente com a qualidade desejada.

- • **Conclusão/Fechamento.**

Ao cumprir todas as etapas anteriores o fechamento é uma consequência, mas se ainda existe dúvidas, este é o momento para usar todas as técnicas de vendas que aprendeu e converter a negociação em fechamento.

- • **Pagamento**

Esta etapa será exercida pelo caixa. Ao receber a solicitação de venda, providenciará o meio de pagamento solicitado pelo cliente e que esteja disponível na loja (cartão, dinheiro ou cheque) e fará a impressão da nota fiscal para entrega ao cliente.

- • **Entrega da Mercadoria**

Nesta etapa é importante estar atendo a qualidade do produto, vencimento e outros fatores que garantem que o cliente esteja levando o produto de sua preferência dentro dos padrões de qualidade exigidos.

Fase 3 – Pós venda

- • **Fidelização do cliente**

O fechamento da venda não sinaliza o final do interesse da loja pelo cliente. Pelo contrário, o contato da loja após o fechamento da venda é valorizado pelo cliente, que pode passar valiosas informações sobre sua experiência.

O varejista deve estar sempre atento a continuar prestando bons serviços em situações de pós-venda. Os compradores atuais podem multiplicar os negócios com a loja pela indicação de novos clientes, ou mesmo pela realização de novas compras.

Nota:

Além dos processos organizacionais de vendas, uma **papelaria**, também possui os processos de administração, finanças e gestão de recursos humanos. A gestão administrativa e

financeira abrange o faturamento, o controle de caixa, o controle de contas a receber e cobranças, a compra de insumos, o controle de contas a pagar de fornecedores e a prestação de informações ao escritório contábil. À gestão de recursos humanos compete a admissão, rescisão, treinamento e pagamento de funcionários.

Seguindo estas etapas, buscando sempre novas informações, colocando a satisfação do cliente como foco, as oportunidades de negócios serão exitosas e conseguirá ótimas experiências em sua **papelaria**.

13. Capital de Giro

Hoje a tecnologia é um grande aliado dos negócios. Com baixíssimo investimento é possível controlar tudo o que ocorre na papelaria, e este controle garante ao empreendedor segurança, rentabilidade e principalmente informações para tomar decisões rápidas e assertivas.

Existem vários softwares no mercado, o mais indicado é que o empreendedor invista em softwares específicos para papelarias. A escolha correta da automação permite:

- • Acompanhar o movimento financeiro;
- • Controle de estoque;
- • Relatórios para planejamento estratégico;
- • Agenda de pagamento e recebimento;
- • Informações confiáveis para tomar decisões;
- • Segurança das informações de clientes;
- • Redução de custos

Além desses controles fundamentais para gestão da papelaria, a automação garante outras vantagens, tais como:

- • Redução da quantidade de erros.
- • Redução no número de retrabalhos.
- • Otimização do aproveitamento de recursos.
- • Redução da burocracia.
- • Melhoria no fluxo das informações.
- • Aprimoramento do processo de comunicação.
- • Emissão de relatórios gerenciais confiáveis.
- • Auxílio à tomada de decisão.
- • Atualização contínua das informações.
- • Integração entre as áreas.
- • Sinergia entre processos.
- • Minimização de possíveis desperdícios de recursos.
- • Controle de mercadorias.
- • Controle de taxa de serviço.
- • Controle dos dados sobre faturamento/vendas

- • Gestão de caixa e bancos (conta corrente).
- • Emissão de pedidos.
- • Organização de compras e contas a pagar.
- • Relatórios e gráficos gerenciais para análise real do faturamento da loja.

O empreendedor que usar a tecnologia a seu favor, conseguira aprimorar e acelerar todo o processo produtivo, trazendo benefícios ao cliente e a sua **papelaria**.

14. Custos

No caso de uma **papelaria** os canais de distribuição têm como principal objetivo garantir a disponibilidade do produto para os clientes, são divididos em três grupos, sendo:

1 - Canal Direto: Neste canal de distribuição, a papelaria é a única responsável pela entrega do produto para o consumidor. Não existe qualquer intermediário.

2 - Canal Indireto: Neste canal, os intermediários se encarregam desta entrega. Em geral, o intermediário tende a ser os entregadores autônomos ou empresas especializadas em distribuição.

3 - Canal Híbrido: Um canal de distribuição híbrido é aquele em que a **papelaria** utiliza intermediários, mas assume parte do processo de contato com seus clientes.

Uma **papelaria** pode optar por mais de um canal de distribuição. Nunca se deve esquecer que, independentemente do tipo e da distância do trajeto, pontualidade na entrega e qualidade na prestação do serviço continuam sendo fatores primordiais para o sucesso do negócio.

Conforme artigo do Sebrae – Canais de Distribuição , é importante analisar alguns aspectos antes de optar por um modelo de distribuição, veja:

- • Avaliar mercados reais e potenciais;
- • Determinar as características, os comportamentos e as necessidades dos clientes;
- • Conhecer 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 (Wase, WhatsApp, facebook, etc) para potencializar, agilizar e dar segurança a distribuição de seus produtos e serviços.

É importante que o empresário acompanhe todo o processo de entrega e cumpra os prazos divulgados. Pois entende-se que este processo seja importante para dar agilidade, segurança e credibilidade nas entregas das mercadorias no domicílio dos compradores.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Não só estudantes, como profissionais de várias áreas, precisam constantemente de produtos de papelaria, seja cadernos, livros, canetas ou qualquer outro tipo de produto. A questão aqui é que você precisa montar uma **Papelaria** que se destaque das demais, ou seja, pensar em diferenciais.

O início de tudo é elaborar um Plano de Negócios. O plano de negócios serve para que o empreendedor tenha uma visão mais ampla sobre a empresa e o mercado no qual irá atuar, além disso detalha a questão financeira e os recursos humanos que você poderá contar para o desenvolvimento do negócio. Recomendamos procurar uma unidade do SEBRAE mais próxima e conferir como elaborar.

A estrutura de investimentos para este negócio irá variar de acordo com o que se quer fazer inicialmente, com o tamanho do estabelecimento, com a localização dele e também com as suas possibilidades. Mas no geral esta estrutura está dividida nos seguintes grupos:

- **Mobiliários para atendimento a clientes e estoque;**
- **Mobiliários e Equipamentos área Administrativa.**

A título de exemplo nos basearemos em uma Papelaria instalada em uma área de 20m². Com o crescimento do negócio se faz necessário uma readequação através do Plano de Negócios.

Alertamos que os itens e valores unitários e totais apresentados a seguir são meramente referenciais, para fins de estimativa do investimento necessário, podendo variar de acordo com a quantidade, estilo, local de aquisição, dentre outras variáveis. A cotação foi feita em consulta a internet tendo como referência o mês de outubro/2019.

Mobiliário – atendimento a clientes e estoque

01

Balcão

R\$ 600,00

R\$ 600,00

03

Gôndolas de centro expositores

R\$ 1.400,00

R\$ 4.200,00

05

Prateleiras

R\$ 1.300,00

R\$ 6.500,00

01

Vitrine

R\$ 400,00

R\$ 400,00

01

Expositor de cartões

R\$ 200,00

R\$ 200,00

01

Prateleira de cartolina

R\$ 370,00

R\$ 370,00

01

Prateleira para estoque

R\$ 1.300,00

R\$ 1.300,00

Mobiliário e Equipamento – Área Administrativa

01

Aparelho de Ar Condicionado

R\$ 1.500,00

R\$ 1.500,00

01

Desktop / Notebook

R\$ 1.200,00

R\$ 1.200,00

01

Impressora Multifuncional

R\$ 1.130,00

R\$ 1.130,00

02

Mesas

R\$ 300,00

R\$ 600,00

06

Cadeiras para escritório

R\$ 200,00

R\$ 1.200,00

01

Arquivo madeira

R\$ 400,00

R\$ 400,00

01

Smartphone

R\$ 700,00

R\$ 700,00

02

Aparelhos telefônicos

R\$ 100,00

R\$ 200,00

TOTAL DE INVESTIMENTO

R\$ 20.500,00

Nota:

- Não estão considerados os gastos relativos à aquisição ou reforma do imóvel escolhido para a instalação da empresa, pois ele poderá ser alugado;
- Também devem ser previstos investimentos com aquisição do estoque inicial de produtos a serem comercializados tomando cuidado com a quantidade. Fazer uma pesquisa de mercado para se inteirar de quais produtos têm maior aceitação e são vendidos com mais facilidade também é uma boa estratégia para ter boa rotatividade

Finalizando, recomenda-se que o empreendedor planeje seus gastos, crie um plano de negócio e faça a gestão de forma profissional.

16. Divulgação

O ramo de **Papelaria** é bastante concorrido, no entanto com muitas oportunidades. E para que a empresa se destaque, o empreendedor deverá estar preparado para a inovação com o acompanhamento das novas tendências de mercado. Deve trabalhar com uma variedade de produtos e para isso é necessário ter e controlar o capital de giro.

Em linhas gerais, 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, compras de produtos para revenda ou outro tipo de gasto extra.

O Capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles:

- **Prazos médios recebidos de fornecedores (PMF);**
- **Prazos médios de estocagem (PME) e**
- **Prazos médios concedidos a clientes (PMCC).**

Sendo assim quanto maiores forem os prazos concedidos aos clientes, maiores também os prazos de estocagem, 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.

De uma forma simples é receber primeiro e pagar depois.

A maioria das despesas tem prazo de 30 dias, como por exemplo, os custos com compra dos itens de estoque, salários dos 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 (cartões de crédito, boletos), e mesmo que entrem em seu caixa na média de 30 dias não necessariamente serão 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:

- Conhecer o momento certo para comprar e os prazos que realmente poderá assumir;
- 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;
- É sempre bom lembrar que o prazo de pagamento a fornecedores está diretamente associado à necessidade de capital de giro, pois quanto antes se paga, mais rapidamente o dinheiro sai do caixa. Assim, conseguir maior folga com os fornecedores sempre é vantagem. Pagar rápido só é vantagem quando se tem um bom desconto;
- Atenção ao estoque. Comprar mais não significa vender mais. Muitos empreendedores e gestores acabam investindo dinheiro na alimentação do estoque de forma impensada, o que resulta em itens parados e ocupando espaço que poderia ser ocupado por outros itens. Realize uma curva ABC e descubra qual o giro de cada item e quais necessitam de maior estoque;
- 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.

Fique atento, além de planejar, é preciso ter disciplina e organização na hora de administrar os negócios. Nesse momento, é fundamental se atentar à importância do capital de giro, reservando um percentual de seu investimento para sua composição.

17. Informações Fiscais e Tributárias

Chegou o momento de falarmos em custos para uma **Papelaria**. Independente da maneira como irá calculá-los, saber sobre a realidade dos seus gastos e ganhos, detalhadamente, é imprescindível para enfrentar o negócio e evitar surpresas desagradáveis com a falta de recursos.

Nesta atividade podemos destacar três grupos de famílias de custos, são eles os **custos variáveis**, os **custos fixos** e as **despesas comerciais**.

1 – Custos variáveis: Aumentam em proporção direta com a comercialização dos produtos, ou seja, só existem quando há vendas e varia com esta, sendo tanto mais alto quanto maior for à quantidade vendida. Ex. como materiais de escritório, de informática, materiais para presentes, etc.

2 – Custos Fixos: São todos os custos que independem da produção e venda, mantendo constante para todo e qualquer nível de produção

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.

Apresentamos abaixo um exemplo de custos fixos em uma Papelaria. 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\$ 2.400,00

Aluguel, segurança, IPTU

R\$ 1.200,00

Luz, telefone e acesso à internet

R\$ 800,00

Manutenção de software

R\$ 100,00

Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários

R\$ 100,00

Contador

R\$ 900,00

Propaganda e publicidade da empresa

R\$ 200,00

Total

R\$ 5.700,00

* Equipe formada por 2 funcionários, sendo 1 atendente e 1 Assistente. Atenção especial em incluir todos os encargos sobre os salários nesta projeção.

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);
- Taxas cobradas pelos meios de pagamento (cartões crédito/débito, boleto bancário) caso sejam estas a forma de recebimentos;
- Custos financeiros em função de antecipação de recebíveis, caso sejam necessárias estas operações.

Finalizando, reiteramos a importância de se cercar do maior número possível de informações, ter disciplina em anotar cada centavo que entra e sai do caixa da empresa e seguir um bom planejamento.

18. Eventos

O empreendedor que atua com **papelaria**, precisa estar atento às oportunidades, especialmente aquelas que podem diversificar o seu negócio e aumentar o valor médio gasto pelos clientes em seu estabelecimento.

Ao agregar valor que por definição é incluir inovações e diferenciais, a **papelaria**, aumentará as chances do cliente escolher seus serviços em relação a outros concorrentes.

Pequenas coisas podem fazer a diferença para que sua **papelaria** possa crescer, sem altos custos de marketing. Vamos conhecer algumas delas e, se você, como empresário, souber utilizá-las, certamente verá sua clientela crescer e se fidelizar:

- • **Invista em pré-vendas**

A papelaria não pode viver somente do volta às aulas. Os escritórios, residências, e casas de decoração, precisam de materiais o ano todo.

- • **Ofereça custo benefício para seus clientes**

O cliente não pode gastar mais que seu orçamento, seja em material escolar, escritório ou decoração. Uma boa estratégia é investir em um mix de produtos de consumo diário de boa qualidade, mas que possa ser vendido por preços mais baixos, combinados com produtos mais supérfluos, tipo presentes, com uma margem de lucro maior.

- • **Invista na valorização de sua marca**

Quando falamos sobre a valorização da marca, não estamos citando somente fazer com que a identidade visual e o logotipo da sua empresa se tornem conhecidos, mas sim, associá-la a produtos de qualidade, bom atendimento, preços convidativos, preocupação e respeito com o cliente etc.

- • **Qualidade em primeiro lugar**

Mais importante que o preço é a qualidade. O custo benefício que o cliente encontra em sua **papelaria** será o fator determinante para voltar a consumir seus produtos e serviços.

- • **Crie parcerias estratégicas com fornecedores**

Os fornecedores podem ajudar com profissionais para cursos, stands de vendas externas, expositores e muito mais.

- • **Saber ouvir para entender o cliente**

Entender as necessidades do cliente é fundamental para que uma **papelaria**, consiga realizar excelentes serviços. Saber ouvir é entender quais são os pontos ocultos de interesse do cliente, quais são suas inseguranças com relação aos produtos ou serviços.

- • **Aposte em serviços diferenciados ao cliente**

Não se limite ao básico. O importante é que o cliente consigo tudo que deseja em seu estabelecimento, desta forma não irá procurar os concorrentes.

- • **Mantenha sempre produtos inovadores**

Seus produtos precisam acompanhar as principais tendências do mercado. Todos desejam encontrar em sua papelaria o produto que esta em evidencia na TV nos filmes etc.

- • **Não espere o cliente, vá até ele.**

Com a correria do dia a dia, é possível que alguns clientes tenham interesse pelos seus produtos, mas não consigam tempo para ir até sua casa papelaria. Use isso a seu favor, que tal, coletar os pedidos na residência ou empresa do cliente.

- • **Atendimento personalizado.**

O jeito que você ou seu funcionário recebe os clientes pode decidir se voltará ou não. Algumas papelarias estão investindo em áreas climatizadas, café, serviço de coleta de pedidos e entrega na residência.

- • **Investir em pesquisas.**

Para agregar valor é fundamental investir tempo e recursos em pesquisas. Conhecer o que existe de mais moderno no setor, quais são as possibilidades de expansão de serviços e produtos no segmento de **papelaria**.

- • **Invista em uma vitrine infalível**

Sua vitrine é o chamariz para novos clientes. Então capriche! Coloque os produtos mais bonitos, faça uma montagem colorida e modifique a vitrine regularmente e não só nas datas comemorativas.

- • **Diversifique com serviços aos clientes**

Já pensou em oferecer serviços para encapar, etiquetar e até personalizar os materiais escolares ou de escritório. Outros serviços, como embalar os presentes, cursos de pintura ou de artesanato, entre outros, também são ótimos atrativos e diferenciais competitivos que podem fazer com que a escolha do seu cliente seja pela sua papelaria na hora de ele tomar uma decisão de compra.

- • **Invista em multicanais de comunicação com o cliente.**

A **papelaria**, precisa atender o cliente por multicanais de comunicação, como telefone, WhatsApp, e-mail, Facebook, Instagram etc.

-

- **Faça convenio com o Cartão Educação.**

Consulte se o município possui o cartão educação. É um cartão fornecido pela Prefeitura com créditos para que os alunos comprem seu material escolar com liberdade de escolha. É preciso conveniar sua papelaria para que possa aceitar a compra por este programa. Para saber mais procure a Secretaria de Educação de seu estado.

Estas são algumas ações, mas é importante ressaltar que assim como qualquer negócio os empreendedores do setor de **papelarias**, precisam estar atentos as novidades do mercado, ouvir seus clientes e sempre oferecer o que há de melhor no segmento.

19. Entidades em Geral

== "Nota:"

Nota:[editar | editar código-fonte]

Toda divulgação deve respeitar a privacidade e acessibilidade do cliente. Evite entregar panfletos em vias públicas, isso gera muito lixo e pouco retorno. Cuidado com a invasão da privacidade na redes sócias. Faça tudo com muito profissionalismo.

Invista tempo para conhecer todas as alternativas de divulgação. Os clientes não irão até sua **papelaria** sem um esforço de divulgação. Atualmente existem inúmeras estratégias de divulgação gratuitas e outras 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.

20. Normas Técnicas

== "Nota:"

Nota:[editar | editar código-fonte]

Toda divulgação deve respeitar a privacidade e acessibilidade do cliente. Evite entregar panfletos em vias públicas, isso gera muito lixo e pouco retorno. Cuidado com a invasão da privacidade na redes sócias. Faça tudo com muito profissionalismo.

Invista tempo para conhecer todas as alternativas de divulgação. Os clientes não irão até sua **papelaria** sem um esforço de divulgação. Atualmente existem inúmeras estratégias de divulgação gratuitas e outras 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.

21. Glossário

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

Exemplo 1: Papelaria optante do SIMPLES Nacional

O segmento de uma Papelaria, assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4761-0/03** como a atividade de exploração de comércio varejista de artigos de escritório e de papelaria, artigos escolares, papel, papelão e seus artefatos, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de

Pequeno Porte), instituído pela **Lei Complementar nº 123/2006**, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa e R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no

Portal do SIMPLES Nacional:

- **IRPJ** (imposto de renda da pessoa jurídica);
- **CSLL** (contribuição social sobre o lucro);
- **PIS** (programa de integração social);
- **COFINS** (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- **ICMS** (imposto sobre circulação de mercadoria)
- **INSS** (contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, este ramo de atividade é tributado pelo anexo I do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 4% a 19%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

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 de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da **Resolução CGSN nº 94/2011 – Anexo XIII**.

Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

I) Sem empregado

5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária do empreendedor:

R\$ 1,00 mensais de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias;

II) Com um empregado: (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário seja de um salário mínimo ou piso da categoria)

O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais:

Retém do empregado 8% de INSS sobre a remuneração;

Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado.

Havendo algumas das situações descritas abaixo, o empreendimento será desenhadrado do MEI, passando para condição de ME (microempresa):

- Faturamento bruto acima do limite;
- Contratação de mais de um funcionário;
- Entrada de um sócio na empresa;
- Abertura de filial ou outra empresa em nome do empresário;
- Exercer novas atividades vedadas ao MEI.

Para este segmento, tanto ME, EPP ou MEI, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

Exemplo 2: Papelaria Digital NÃO optante do SIMPLES Nacional

Alguns empreendedores podem não optar pelo Simples Nacional, ou o tipo de atividade não é permitido, veja o anexo do Comitê Gestor do Simples Nacional - Resolução CGSN nº 119, de 19 de dezembro de 2014

Para estes casos há os regimes de tributação abaixo:

1 - 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 8%, aplica-se as alíquotas de:

IRPJ - 15%.

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

CSLL - 9%.

Não há adicional de imposto.

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

PIS - 0,65%

sobre a receita bruta total;

COFINS - 3%

sobre a receita bruta total.

2 - 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 estadual:

ICMS - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.

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

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

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

22. Dicas de Negócio

Os eventos como feiras, rodada de negócios, congressos, etc., são muito importantes para que o empresário se mantenha atualizado sobre as tendências de mercado, tendo a oportunidade de conhecer novos produtos e tecnologias, novos fornecedores e realizar parcerias, ou seja, ter novas oportunidades para fazer bons negócios.

Segue alguns dos principais eventos da área:

- • **Escolar Office Brasil** – Feira Internacional de produtos para Papelarias, Escolas e Escritórios.

<http://escolarofficebrasil.com.br>

- • **Expo Disney**

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

- • **ABCasa Fair**

<https://abcasa.org.br/>

- • **New Office**

<https://www.encontronewoffice.com.br/>

- • **Feira do Empreendedor Sebrae**

<https://feiradoempreendedor.sebraesp.com.br/>

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

23. Características Específicas do Empreendedor

As **papelarias**, precisam buscar em seu estado e município os sindicatos do setor que estão representando.

Conhecer as principais entidades do setor é fundamental para buscar informações, manter-se atualizado e ter o amparo necessário em situações mais complexas.

- **Brasil Escolar – Rede Nacional de Papelarias**

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

- **Abigraf Brasil**

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

- **SIMPA - Sindicato do Comércio Varejista de Material de Escritório e Papelaria de São Paulo e Região**

<http://simpasp.com.br/>

Consulte com seus fornecedores quais são as principais entidades e associações que representam seu segmento.

24. Bibliografia Complementar

A Norma técnica é resultado de um processo de consenso determinado por uma entidade de referência, a partir de estudos e avaliações em que todas as partes interessadas participam e contribuem para o estabelecimento de medidas que garantam a segurança e correção de procedimentos, de forma que os melhores benefícios sejam destinados à comunidade. As normas técnicas são documentos de uso voluntário, utilizados como importantes referências para o mercado. Elas 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 determinam procedimentos, padronizam formas, dimensões, tipos, usos, fixam classificações ou terminologias e glossários, definindo a melhor forma de medir ou determinar características, como os métodos de ensaio, por exemplo. As normas técnicas são publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Trabalhar de forma segura é a melhor maneira de se evitar prejuízos ao colaborador e à própria empresa. Para tanto, todos devem estar atento às condições do ambiente de trabalho. Algumas dicas de segurança estão listadas a seguir:

- Atenção ao seu entorno - objetos deixados fora do lugar, quinas, fendas, grades, fios, entre outras coisas, podem ser foco de acidentes caso o profissional não esteja atento. Dessa forma, antes de iniciar um trabalho, esteja atento a potenciais fontes de acidentes no entorno de seu ambiente de trabalho.
 - Postura Corporal - quando o colaborador for utilizar qualquer equipamento, deve observar atentamente as normas de ergonomia recomendadas, buscando realizar o trabalho com uma postura confortável para evitar problemas crônicos.
 - Intervalos Periódicos - o esforço repetitivo é uma fonte de problemas para o corpo, prejudicando o desempenho do colaborador.
 - Uso adequado de máquinas e ferramentas - deve-se evitar a improvisação na utilização de equipamentos. Por exemplo, a busca por uma peça que esteja no alto de uma prateleira deve ser realizada utilizando-se de uma escada adequada para alcançá-la, evitando-se subir em cadeiras giratórias que podem causar desequilíbrio, levando a pessoa ao chão.
 - Comunicação Constante e Rápida - na ocorrência de situações extraordinárias, o responsável pela segurança da loja deve ser comunicado imediatamente. As normas de segurança devem ser sempre divulgadas para que todos saibam como agir nos casos de emergência, bem como para trabalharem de forma segura, minimizando o risco de acidentes.
 - Atenção e Seriedade no Trabalho - importante que todos estejam focados no trabalho, evitando acidentes em razão da falta de atenção.
 - Saídas de emergência sempre livres - sem bloqueios nas saídas, a movimentação é facilitada para as equipes de socorro em casos de evacuação de locais comprometidos. Nunca obstruir o acesso a extintores e mangueiras.
- Importante:** não é necessário que o empregado faça parte da brigada anti-incêndio para saber operar um extintor, até porque não basta apenas saber operá-lo. Contudo, é importante ter ciência de que há um tipo adequado para cada situação. Conhecer um pouco de como fazer os primeiros socorros básicos também é importante.

25. Fonte de Recurso

Os produtos de uma **papelaria** mudam continuamente, acompanhando as tendências de mercado e novos lançamentos. O empreendedor precisa conhecer todos os produtos e suas especificidades.

Nossa dica é que solicite aos fornecedores uma lista de todos os materiais com as explicações detalhadas.

- **Canson – Glossário do Papel**

Em função do grande número de materiais que podem ser oferecidos por uma papelaria, não é disponibilizado na internet um glossário com termos técnicos ou explicações detalhadas de cada produto.

26. Planejamento Financeiro

O setor de **papelaria** enfrenta uma grande concorrência do e-commerce, mas ainda é um negócio que tem um público fiel e que a boa administração com técnicas inovadoras pode garantir grandes oportunidades de negócios. A dedicação ao negócio é fundamental, principalmente, no início das atividades, tanto na parte comercial, quanto na parte operacional e de gestão administrativo e financeira da empresa.

Faça um planejamento para sua **papelaria**, visando o desenvolvimento e crescimento, para isso destacamos os seguintes pontos a serem observados:

- **Use a criatividade e ganhe a confiança do cliente**

Mostre para seu cliente todos os benefícios de sua papelaria. O cliente precisa conhecer a qualidade de seus produtos, ficar encantado com a eficiência do atendimento etc.

- **Afinidade e planejamento**

Antes de qualquer decisão é importante ter conhecimento do setor e todos os aspectos positivos e negativos do negócio. O planejamento é a melhor forma de tomar decisões coerentes com a realidade do negócio.

- **Agregue serviços**

Diversifique seu portfólio de produtos e serviços. A palavra de ordem é agregar serviços e produtos. Segundo pesquisas do Sebrae, até 50% dos ganhos de uma papelaria podem vir de outros artigos, como materiais de escritório, itens de informática e até mesmo brinquedos.

- **Encontre novas sazonalidades**

Uma papelaria não pode viver somente dos meses que antecedem as aulas. o empreendedor deve se preparar para criar novas sazonalidades. Ou seja: aproveitar outras datas festivas, como Dia das Mães e Dia dos Namorados, por exemplo, para investir em produtos que atendam o público que procura por presentes e lembranças.

- **Acompanhe as tendências**

Acompanhar as tendências do setor é fundamental para apresentar novas propostas aos clientes e vencer a concorrência. Participe de eventos e feiras e conheça tudo o que esta em evidencia no segmento.

- **Inove com ações para seus clientes**

Sua papelaria precisa estar na mente do consumidor não somente pelos produtos, mas também pelos serviços e ações que são desenvolvidas para alunos, pais, profissionais de arte etc. Crie eventos em parceria com fornecedores e garanta clientes o ano todo.

- **Toda economia é bem-vinda**

Em tempos de crise, o empreendedor deve ficar muito atento aos desperdícios. Toda economia pode favorecer melhores resultados, contar com softwares de gestão pode ser uma boa opção para conhecer os resultados e tomar decisões rápidas e assertivas para melhoria dos negócios.

Mesmo que a opção seja uma pequena **papelaria**, é fundamental colocar em pratica todos os itens destacados, isso permitirá maior velocidade nas decisões, reduzirá as possibilidades de erro e com certeza aumentará as chances de sucesso.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

Neste segmento, o tino comercial é imprescindível ao empreendedor, devendo ser ágil e eficiente no atendimento aos clientes, sempre buscando os sinais do mercado que indiquem as tendências para o setor, identificando-os para poder adaptá-los a sua oferta, de forma que os produtos e soluções estejam sempre à altura das necessidades clientes

Dentre estas características do empreendedor deste segmento destacamos:

- • Ter equilíbrio emocional diante de situações inesperadas;
- • Buscar informações atualizadas sobre o setor;
- • Experiência ou conhecimento no setor de **papelaria**;
- • Ser ético e agir com base e valores pessoais;
- • Identificar-se com crianças;
- • Capacidade de liderar equipes;
- • Capacidade de planejar e gerir atividades;
- • Conhecimento e habilidades administrativas
- • Empatia para perceber os anseios das crianças e dos pais;

Para buscar coerência nos momentos de negociação é importante:

- • Ter carisma pessoal;
- • Comunicar-se de forma clara e objetiva;
- • Preocupar-se com questões que envolvem qualidade;
- • Ser cordial com todos os clientes;
- • Comportamento de parceria com fornecedores e clientes.

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 documentar atendimentos;
- • Organizar e orientar a equipe para um excelente atendimento.

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 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.

28. Sites Úteis

6 DICAS para montar uma papelaria de sucesso. **Revistapegn**, 2017. Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Feira-do-Empreendedor-SP/noticia/2017/01/6-dicas-para-montar-uma-papelaria-de-sucesso.html>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

7 DICAS para sua papelaria lucrar mais o ano todo. **Programanex**, [s.d]. Disponível em: <<https://www.programanex.com.br/blog/7-dicas-para-sua-papelaria-lucrar-mais-o-ano-todo>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

8 COISAS que preciso saber antes de abrir uma papelaria. 2019. Disponível em: <<https://www.blogdapapelaria.com.br/abrir-uma-papelaria/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

COMO abrir uma papelaria: Guia completo passo a passo! **Montarumnegocio**, 2018. Disponível em: <<https://www.montarumnegocio.com/como-abrir-uma-papelaria/>>. Acesso em 28 de Outubro de 2019.

Como montar uma loja de papelaria. **Franquiaempresa**, 2010. Disponível em:<<https://franquiaempresa.com/2010/02/como-montar-uma-loja-de-papelaria.html>>. Acesso em 28 de Outubro de 2019.

COMO montar uma papelaria: Veja 7 passos. **Brwsuprimentos**, 2017. Disponível em:<<https://blog.egestor.com.br/como-montar-uma-papelaria/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

COMO montar uma papelaria: Veja 7 passos. **Egestor**, 2017. Disponível em:<<https://blog.egestor.com.br/como-montar-uma-papelaria/>>. Acesso em 28 de Outubro de 2019.

CUSTO benefício: como agregar valor aos produtos da sua papelaria? 2019. Disponível em:<<https://blog.brwsuprimentos.com.br/agregar-valor-aos-produtos-da-sua-papelaria/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

GABASSI, Matheus. O que esperar do setor de papelaria para 2019? **Blogdapapelaria**, 2019. Disponível em:<<https://www.blogdapapelaria.com.br/setor-de-papelaria/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

GONÇALVES, Vinicius. Como Montar Uma Papelaria – Evite Erros Com Este Passo A Passo. **Novonegocio**, 2011. Disponível em:<<https://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/montar-uma-papelaria/>>. Acesso em 28 de Outubro de 2019.

NA PREPARAÇÃO da volta às aulas, setor de papelaria e material escolar cresce mais de 60% no e-commerce. **Ecommercebrasil**, 2019. Disponível em:<<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/na-preparacao-da-volta-as-aulas-setor-de-papelaria-e-material-escolar-cresce-mais-de-60-no-e-commerce/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2019.

Papelaria Personalizada: como iniciar um negócio neste segmento? **Exame**, 2019. Disponível em:<<https://exame.abril.com.br/negocios/dino/papelaria-personalizada-como-iniciar-um->

