

Serviço de guincho



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	1
Localização.....	2
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	4
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	5
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	8
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	10
Custos.....	10
Diversificação/Agregação de Valor.....	11
Divulgação.....	11
Informações Fiscais e Tributárias.....	12
Eventos.....	15
Entidades em Geral.....	15
Normas Técnicas.....	15
Glossário.....	16
Dicas de Negócio.....	16
Características Específicas do Empreendedor.....	16
Bibliografia Complementar.....	17
Fonte de Recurso.....	17
Planejamento Financeiro.....	17
Produtos e Serviços - Sebrae.....	19
Sites Úteis.....	19

1. Apresentação de Negócio

O negócio de Serviço de Guincho está relacionado ao atendimento emergencial e autossocorro. As empresas ou microempreendedores individuais desse ramo oferecem os serviços de remoção de veículos com problemas mecânicos ou elétricos até os locais credenciados para conserto e ainda realizam eventuais atendimentos de pequenos reparos mecânicos.

A agitação das cidades, onde o tempo é consumido de forma intensa, permitiram o desenvolvimento de novos hábitos, onde a conveniência e comodidade passam a ter um valor significativo na rotina das pessoas. O automóvel passou então a representar o símbolo desse novo conceito de vida moderna, não apenas como meio de transporte, mas como símbolo dessa conveniência. Nesse cenário insere-se o negócio de Serviço de Guincho. Foi-se o tempo em que trafegar em rodovias rumo a qualquer parte representava um transtorno, principalmente se durante a viagem o carro apresentasse uma pane. Para contornar essa situação, foi criado esse tipo de serviço.

O Serviço de Guincho oferece o atendimento emergencial a motoristas de veículos automotores com dificuldade de locomoção em razão de falhas, tais como: pane seca, mecânica, elétrica, reboque, transporte para ocupantes do veículo e guarda do veículo. O profissional que presta serviço de guincho não deve ser confundido com mecânico, ou seja, tal profissional tem a função de atender o usuário na sua dificuldade momentânea que é a de guinchar o veículo para um posto de apoio ou oficina mais próxima, segundo o interesse do proprietário do veículo socorrido.

Vale reforçar, que este documento não substitui o Plano de Negócio. Procure o Sebrae mais próximo.

2. Mercado

O mercado da prestação de serviços de guincho está diretamente relacionado ao mercado de veículos automotores. A frota brasileira de automóveis, cada vez mais avançada tecnologicamente, tem apresentado crescimento apesar de crises econômicas que o país vem enfrentando. Esse fator torna o Serviço de Guincho um negócio bastante interessante, principalmente em áreas com grande fluxo de veículos e pouca assistência técnica especializada.

De acordo com o Relatório da Frota Circulante no Brasil, elaborado pelo Sindipeças (2019), em 2018, a frota brasileira de autoveículos cresceu 1,9% em comparação a 2017. Foram contabilizadas 44,80 milhões de unidades circulantes, entre automóveis, comerciais leves, caminhões e ônibus. Registrou-se também 13,12 milhões de motocicletas em vias públicas no ano passado, representando declínio de 1,2% na quantidade de unidades em circulação. As projeções de veículos em circulação indicam crescimento de 2,3% em 2019 e de 2,6% em 2020. Se confirmadas, a frota brasileira alcançará, em termos absolutos, 45,8 milhões e 47,1 milhões de veículos, respectivamente.

Mercado consumidor

Tradicionalmente a demanda por esse tipo de serviço - oferecido diretamente ao cliente final, e via convênios, que podem ser firmados com seguradoras, locadoras de veículos,

concessionárias de veículos ou revendas de automóveis - apresenta um segmento de mercado com crescimento contínuo e bastante amplo.

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

Sugere-se que essas informações sejam pesquisadas periodicamente nos *sites* do IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; do PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento -; da Fundação Getúlio Vargas e nas Prefeituras.

Procure definir: As características gerais dos clientes; que preços estão dispostos a pagar pelos serviços; o que leva o cliente a escolher uma empresa; qual será o raio de atuação da empresa.

Mercado concorrente

Para conhecer o concorrente, é necessário identificar as empresas que trabalham com serviços de guinchos no raio de atuação onde a nova empresa irá trabalhar. A partir daí, realizam-se visitas e examinam-se os pontos fortes e fracos dessas empresas em relação a qualidade e tipo dos serviços prestados, preço praticado para cada serviço, localização da empresa, condições de pagamento, prazos, descontos, entre outros. É importante verificar também a oferta de serviços e comodidades adicionais, como garantias, lanches e/ou água para o cliente atendido, horários de funcionamento, entre outros. .

Após essa análise, devem-se realizar comparações e visualizar se a nova empresa poderá competir com as analisadas, se há espaço para mais um empreendimento do mesmo ramo, e o que a nova empresa terá de diferencial para que os clientes deixem de chamar o concorrente.

Mercado fornecedor

Identificar e selecionar os fornecedores de equipamentos para o empreendimento não é tarefa das mais simples, tendo em vista a variedade de equipamentos disponíveis no mercado. O empreendedor deverá avaliar, em pelo menos três empresas, alguns aspectos do mercado fornecedor, como: qualidade dos equipamentos, preço, condições de pagamento, assistência técnica e oferta de cursos de capacitação.

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

3. Localização

Para escolha do ponto comercial, o empreendedor deve considerar o público-alvo e a estratégia do negócio. No geral, a localização deve ser decidida levando em consideração alguns aspectos, tais como:

a) Aspectos urbanísticos e de infraestrutura:

- Segurança da região;
- Proximidade a áreas de risco de alagamentos ou enchente;
- Infraestrutura de serviços públicos e recolhimento de lixo;
- Disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone e internet.

b) Aspectos estratégicos:

- Localidade de grande fluxo de pessoas;
- Proximidade de negócios complementares, como oficinas mecânicas, concessionárias e outros;
- Proximidade de grandes avenidas e cruzamentos;

c) Adequação aos clientes:

- Facilidade de acesso;
- Disponibilidade de estacionamento interno ou no entorno.

Observação importante: Segundo o Código de Trânsito Brasileiro, estabelecimentos que possuem vagas com recuo e paralelas à via não podem caracterizá-las como privativas. A implementação de estacionamentos privativos para clientes devem seguir o estabelecido na Resolução CONTRAN 302/2008.

d) Adequação aos funcionários:

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

e) Aspectos econômicos financeiros:

- Preço de aluguel e qualidade dos imóveis disponíveis;
- Prazo e condições do contrato;
- Necessidade de reformas e adaptações.

Antes de assinar um contrato de aluguel ou aquisição do imóvel, é essencial verificar outros detalhes:

1. O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à capacidade de instalação do negócio e tem possibilidade de expansão?
2. O imóvel está legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais?
3. As atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município?
4. Os pagamentos do IPTU referente ao imóvel encontram-se em dia?

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor

atendem suas expectativas e o perfil do negócio pretendido. Leia mais sobre este assunto no capítulo 'Informações Fiscais e Tributárias'.

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor neste processo. Para abertura e registro da empresa é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Registro na Fazenda Estadual;
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o “Habite -se” pela prefeitura;
- Contribuição Sindical - A Lei 13.467, de 13 de julho de 2017, denominada Reforma Trabalhista, altera o art. 579 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho – e a contribuição sindical passa a ser facultativa a partir de janeiro de 2018. Isso vale tanto para sindicatos patronais quanto para os trabalhadores (funcionários).
- O empreendedor deverá obter autorização e estar de acordo com as leis da ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres - e DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito -.

Além das exigências acima, para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento. É necessário, também, 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 e outros.

5. Estrutura

A estrutura de uma empresa de Serviço de Guincho é bastante simples e se compõe pelas áreas de atendimento ao cliente, área de estacionamento e manutenção de reboques e pequeno escritório para a administração.

O espaço de estacionamento deve ser bem estruturado, de preferência em forma de galpão, respeitando a facilidade de movimentação e manobras de veículos de grande porte.

Também é ideal que os ambientes da empresa sejam contíguos, facilitando o contato entre a parte administrativa e a garagem dos veículos de prestação de serviço de guincho.

A área física da empresa, como dito acima poderá variar segundo a expectativa do empresário e o número de veículos que serão empregados na prestação de serviços.

6. Pessoal

A quantidade de profissionais está relacionada ao porte do empreendimento. Para amenizar os custos iniciais com folha de pagamento, convém optar pela contratação de uma equipe enxuta, assim, a proposta para uma empresa de Serviço de Guincho de pequeno porte é começar com três funcionários, sendo dois motoristas e um assistente administrativo financeiro. Os colaboradores devem ter as seguintes competências, que devem ser focadas no processo de seleção e contratação:

Motoristas: Além de saber operar os equipamentos esse profissional necessita cuidar da aparência pessoal e apresentar uma postura profissional adequada, ter conhecimento de mecânica de automóveis para reparar pequenas falhas e saber atuar em casos de emergência. Ainda são necessários a atenção com o cliente, fluência verbal para saber comunicar-se com clareza e percepção espacial para identificar localidades e endereços.

Assistente administrativo financeiro: é o responsável por receber e arquivar documentos, emitir notas fiscais e outros documentos, controlar contas a pagar e a receber, alimentar planilhas ou softwares de gestão, além de atender chamadas telefônicas, responder e-mails e atender fornecedores e clientes em questões administrativas ou burocráticas. Esta função poderá ser desempenhada pelo próprio empresário, que além de conhecer muito bem o produto e a empresa, deve ser bom ouvinte, organizado e ter habilidade para utilizar ferramentas da área de tecnologia da informação.

Para serviços gerais e de limpeza, poderá ser contratada mão-de-obra terceirizada conforme a necessidade.

Depois de realizar a seleção adequada dos funcionários, será necessário proporcionar treinamento e capacitação a equipe, a fim de garantir uniformidade na abordagem de trabalho. Um treinamento inicial fundamental refere-se a como os colaboradores precisam se comunicar com os clientes e quais são as etapas de um bom atendimento. Estabeleça os principais problemas que podem acontecer e como eles poderão ser solucionados — a quem reportar, qual é o nível de responsabilidade e a melhor forma de agir, por exemplo.

Os níveis salariais básicos são definidos pelos sindicatos de cada categoria, a partir daí o empresário poderá adequar políticas de remuneração considerando outros critérios, como os níveis de competências pessoais. Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores Guincheiros e Removedores de Veículos, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas. Recomenda-se a adoção de uma política de retenção de pessoal, oferecendo incentivos e benefícios de natureza financeiros ou outros. Assim, a empresa poderá diminuir os níveis de rotatividade e obter vantagens como a criação de vínculo entre funcionários e clientes e ainda a diminuição de custos com recrutamento e seleção, treinamento de novos funcionários, custos com demissões.

Lembre-se que o empreendedor pode contar com cursos e consultorias do Sebrae nas áreas de atendimento ao cliente, Gestão de Pessoas e Liderança.

7. Equipamentos

Para uma empresa de Serviços de Guincho de pequeno porte são sugeridos os seguintes

móveis e equipamentos:

Equipamento

Estimativa R\$

Impressora de Cupom Fiscal (ECF)

R\$ 1.000,00

Guindaste

R\$ 2.000,00

Prancha baixa

R\$ 100.000,00

Carro hidráulico para cargas acima de 3 toneladas

R\$ 3.000,00

Macaco hidráulico (superior a 10 ton, comando a distância e manômetro)

R\$ 1.000,00

Talha com capacidade a partir de 5 toneladas

R\$ 1.000,00

Redutor hidráulico

R\$ 3.000,00

Alavanca com capacidade a partir de 1,6 toneladas

R\$ 1.000,00

Cunha com roldanas

R\$ 1.000,00

Veículo adaptado para guincho de arrasto

R\$ 100.000,00.

Investimento total

R\$ 213.000,00

O empreendedor poderá avaliar ainda a possibilidade de alugar alguns equipamentos. Isso fará com que o investimento inicial seja menor. Porém traz um aumento nos custos mensais.

Apresentam-se abaixo algumas espécies de guinchos:

- Guincho elétrico: tem excelente desempenho, mas quando utilizado por muito tempo sem intervalo, apresenta alto consumo de energia das baterias e pode sofrer superaquecimento, sendo necessário interromper seu uso para resfriamento. A principal vantagem é que funciona com o motor parado.
- Guincho mecânico: seu funcionamento é muito bom, mas para o perfeito funcionamento tem que adequar o câmbio do veículo para que aplique a saída de força. Esse tipo de guincho não funciona com o motor parado.
- Guincho hidráulico: não funciona com o motor desligado e para sua instalação é necessário que o veículo tenha uma bomba de direção hidráulica instalada. Tem grande potência e sua montagem é mais fácil em relação aos guinchos mecânicos pelo fato de não possuir eixo cardã. Além disso, utiliza mangueiras flexíveis e controle remoto.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques apresenta particularidades de acordo com o tipo de negócio/comércio ou prestação de serviço. De qualquer forma deve-se buscar a eficiência nessa gestão, sendo que o estoque de mercadorias deve ser suficiente para o adequado funcionamento da empresa, mas mínimo, para reduzir o impacto no capital de giro.

Fique atento, pois a falta de mercadorias pode representar a perda de uma venda. Por outro lado, possuir mercadorias estocadas por muito tempo é deixar dinheiro parado. É essencial o bom desempenho na gestão de estoques, com foco no equilíbrio entre oferta e demanda. Esse equilíbrio deve ser sistematicamente conferido com base, entre outros, nestes três indicadores de desempenho:

1 - Giro de estoque: número de vezes que o capital investido em estoque é recuperado por meio de vendas. É medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Quanto maior a frequência de entrega dos fornecedores, em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação dos estoques.

2 - Cobertura dos estoques: indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento.

3 - Nível de serviço do cliente: demonstra o número de oportunidades de vendas que podem ter sido perdidas, no varejo de pronta entrega (segmento em que o cliente quer receber a mercadoria ou serviço imediatamente após a escolha), pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

Na maioria das vezes um serviço de guincho não possui matéria prima, pois trabalha com a prestação de serviços, onde o capital intelectual da equipe é o principal insumo de produção. Na opção de a empresa atuar com a comercialização de produtos, que agregam valor aos serviços, o empreendedor deverá atentar as leis e ao contrato social, para evitar problemas legais.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma empresa é constituído basicamente pelo conjunto de atividades a serem desenvolvidas na produção de um bem ou serviço. Devido a sua importância para a empresa, é necessário que seja executado com planejamento, a fim de que se mantenha um padrão de qualidade. Os processos produtivos de um Serviço de Guincho são divididos em:

Atendimento inicial ao cliente – É o primeiro contato com o cliente, geralmente se dá por telefone ou no preenchimento de questionário em *site* da internet, quando o cliente solicita a remoção do veículo e indica o local onde deverá ser encontrado. Nesse primeiro contato é importante que a equipe de atendimento receba um treinamento especial com o objetivo de identificar as necessidades do cliente e oferecer soluções adequadas às expectativas e necessidades dos clientes.

O horário de atendimento deverá ser de 24h, sendo disponibilizado aos motoristas aparelho de telefone celular para acesso quando não estiverem prestando serviços na empresa.

O empreendedor deverá investir no atendimento telefônico, porque será o meio mais utilizado, pois é através dele que a solicitação de autossocorro acontece na maioria dos casos. É recomendável, também, investir em rastreamento, em que será possível localizar com precisão a localização de veículos de parceiros previamente contratados. O atendimento personalizado deve ser foco da gestão da empresa, porque os empregados irão lidar com clientes em situação de emergência.

Operações – É a realização do serviço contratado, no local indicado pelo cliente, onde ocorreu o evento. Os motoristas, que são os operadores do reboque, devem ser treinados para que não encontrem nenhuma dificuldade na sua operacionalização.

Administração – Destina-se às atividades de relacionamento com fornecedores, controle de contas a pagar, atividades de recursos humanos, controle financeiro e de contas bancárias, acompanhamento do desempenho do negócio e outras que o empreendedor julgar necessárias para o bom andamento do empreendimento.

Em todas as fases do processo produtivo, a empresa precisa aproveitar ao máximo seus recursos, sejam pessoas, tecnologias ou equipamentos. Não basta ter os recursos, é necessário realizar a gestão do processo produtivo buscando melhorar a prestação do serviço como todo.

10. Automação

É interessante que o empresário possua um sistema gestão integrada para realizar o gerenciamento do negócio, bem como, o acompanhamento dos serviços de cada cliente. Com o crescimento da empresa e aumento do fluxo de trabalho, os softwares de gestão tornam-se fundamentais, pois facilitam o controle dos processos e aumentam a produtividade, pois ajudam a evitar perdas durante essa atividade.

Há uma diversidade de softwares de gerenciamento específicos para pequenos negócios. Devem ser adquiridos sistemas que integrem as compras, vendas e o financeiro, possibilitando o cadastro de clientes e fornecedores, controle de contas a pagar e a receber, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa, entre outros.

Deve-se procurar *softwares* de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Antes de fazer a escolha do sistema, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, aplicabilidade e nível de segurança que oferecem, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual; a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor.

Pesquisas nos principais *sites* de busca indicarão uma grande variedade de *softwares* destinados à gestão integrada dos diversos setores de uma pequena empresa. O empresário poderá optar por download de sistemas sem custo, ou com custo mensal, ou com valor fixo, podendo incluir custo de assistência técnica e customização. Para a busca na internet basta pesquisar “Sistemas de Gestão Empresarial” e avaliar as alternativas apresentadas.

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição compõe-se dos meios disponibilizados para acesso aos serviços. O meio mais comum de alcance ao cliente, nesse tipo de negócio, é através do telefone e internet.

O empresário deverá negociar convênios, principalmente, com seguradoras. Os serviços de atendimento das seguradoras recebem os pedidos de serviços e repassam aos parceiros conveniados. Assim sendo, uma das alternativas mais importantes ao empresário desse ramo é a realização de parcerias. As locadoras de veículos representam outro filão de

mercado e merecem grande atenção por parte do novo empreendedor. Caso isso não ocorra ele terá maior dificuldade de alcançar os clientes e deverá lançar mão de outras estratégias.

12. Investimentos

Investimento inicial compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua auto sustentação. Pode ser caracterizado como: investimento fixo, investimentos pré-operacionais e capital de giro.

Investimento fixo: compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, entre outros;

Investimento pré-operacional: compreende todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de layout e design de fachada, honorários profissionais e outros;

Capital de giro: é o capital necessário para suportar todos os gastos e despesas iniciais, geradas pela atividade produtiva da empresa. Destina-se a viabilizar as compras iniciais, pagamento de salários nos primeiros meses de funcionamento, impostos, taxas, honorários de contador, despesas de manutenção e outros. Saiba mais no capítulo "[Capital de Giro](#)"

O valor a ser investido num novo negócio envolve um conjunto de fatores identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento e varia de acordo com o porte e os produtos e serviços que serão oferecidos. Para uma empresa de Serviços de Guincho de pequeno porte o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

Itens

Estimativa R\$

Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas.

R\$ 3.000,00

Mobiliário para a área administrativa

R\$ 5.000,00

Equipamentos

R\$ 213.000,00

Capital de giro

R\$ 29.000,00

Investimento total

R\$ 250.000,00

Vale lembrar, que os valores acima são relacionados são apenas estimativas, e poderão variar de acordo com a região e o tipo de equipamentos.

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

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá

basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o mercado no qual estará inserido, mapeando os segmentos de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades-chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

13. Capital de Giro

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

Quanto maior o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior o prazo de estocagem, maior será sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores os prazos, menor será a necessidade de capital de giro.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo o recurso que entrar na empresa, nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. O ideal é reservar recursos próprios (se houver) para capital de giro e deixar financiamentos para máquinas e equipamentos.

No caso de uma empresa de Serviços de Guincho, é aconselhável que o empresário reserve em torno de **10 a 20% do total do investimento inicial** para o capital de giro. O empreendedor deve se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos). Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros.

14. Custos

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos produtos ou serviços quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas estão o que chamamos de custos fixos e variáveis.

Os custos variáveis são aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção. Tais como:

- Despesas com deslocamentos;
- Insumos e materiais utilizados nas prestações destes serviços;
- Impostos.

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

Veja alguns exemplos de custos fixos mensais de uma empresa de Serviços de Guincho que esteja em suas atividades iniciais:

Salários e encargos
R\$ 3.500,00
Aluguel, IPTU
R\$ 1.500,00
Luz, telefone e acesso à internet
R\$ 400,00
Material de limpeza e expediente
R\$ 100,00
Assessoria Contábil
R\$ 700,00
Propaganda e publicidade da empresa
R\$ 300,00
Total
R\$ 6.500,00

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

É aconselhável que o empreendedor mantenha relatórios gerenciais em que possa fazer comparativos mês a mês. Fazendo o levantamento destas informações poderá decidir precisamente onde deverá trabalhar para diminuir seus gastos.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Nesse segmento de mercado diversificar não é um processo fácil, pois o produto sempre será o mesmo, ou seja, prestação de socorro a condutores de veículos automotores. Um dos pontos fundamentais nessa atividade é o funcionamento da prestação do serviço de guincho 24h, sete dias por semana, já que imprevistos não escolhem hora e nem lugar para acontecer. Rapidez, responsabilidade, atenção ao cliente final, são fatores fundamentais nesse tipo de negócio.

O empresário poderá analisar a alternativa de prestar serviços de despachante, oferecendo assessoria para representar o cliente junto aos órgãos de trânsito, seguradoras e outras instituições correlatas. É importante pesquisar junto aos concorrentes para conhecer os serviços que estão sendo adicionados e desenvolver opções específicas com o objetivo de proporcionar ao cliente um produto diferenciado. Além disso, conversar com os clientes atuais para identificar suas expectativas é muito importante para o desenvolvimento de novos serviços ou produtos personalizados, o que amplia as possibilidades de fidelizar os atuais clientes, além de cativar novos.

16. Divulgação

Os meios para divulgação variarão de acordo com o porte e o público-alvo escolhido. Podem ser usados anúncios em jornais de bairro, revistas locais e propaganda em rádio. A divulgação de uma empresa de prestação de Serviços de Guincho deverá focar o meio de comunicação que mais atinge aos motoristas de veículos automotores, que é o rádio.

Complementando a divulgação por rádio, poderá implementar a impressão de cartões de

visita, para distribuição em grande escala em postos de combustíveis de rodovias de sua área de atuação, lanchonetes nas mesmas rodovias, concessionárias de veículos, entre outros. Esse processo se torna necessário pois normalmente os condutores de veículos automotores não se preocupam o suficiente para se resguardarem em caso de necessidade como a de chamar um guincho.

A divulgação através de *site* na internet deve ser considerada, pois o acesso de pessoas à rede cresce permanentemente e em larga escala. Muitas vezes, na hora da necessidade, as pessoas usam seus smartphones para pesquisarem por este serviço. Assim, é importante estar bem posicionado nos sites de busca.

17. Informações Fiscais e Tributárias

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

Empresa optante do SIMPLES Nacional

O segmento de **Serviço de Guincho**, assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas)**, **sob o número 5229-0/02, como atividade de serviço de guincho (reboque) de veículos, inclusive a assistência a veículos em estradas**, 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);
- **ISS** (imposto sobre prestação de serviços)
- **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 IV do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 4,5% a 33%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio.

Empresa NÃO optante do SIMPLES Nacional

Alguns empreendedores podem não optar pelo Simples Nacional, ou o tipo de atividade não é permitido, veja o Anexo VI da Resolução CGSN Nº 140, DE 2018. (ART. 8º, § 1º)

Para estes casos há os regimes de tributação abaixo:

A) 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 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.

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

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

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

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

- GPS).

- **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%.

Microempreendedor Individual (MEI)

I) Se a receita bruta anual não ultrapassar R\$ 81.000 (oitenta e um mil reais), o empreendedor poderá optar pelo registro como MEI, visto que essa atividade se encontra entre as permitidas na tabela do Anexo XI da Resolução CGSN 140/2018 - **GUINCHEIRO INDEPENDENTE (REBOQUE DE VEÍCULOS) 5229-0/02 SERVIÇOS DE REBOQUE DE VEÍCULOS**, desde que o empreendedor não seja sócio de outra empresa e tenha até 1 (um) funcionário. Neste caso, o recolhimento dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

II) Sem empregado

- 5% do salário mínimo vigente – a título de contribuição previdenciária
- R\$ 1,00 de ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias (para empresas de comércio e indústrias)
- R\$ 5,00 de ISS (para empresas de prestação de serviços)

III) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário mínimo ou piso da categoria). O empreendedor recolherá, 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.

Ao ultrapassar o limite de faturamento, o MEI migrará para microempresa, tendo duas hipóteses:

1º) Se o faturamento for maior que R\$ 81.000 no ano, porém não ultrapassar o limite de 20%, que corresponde a R\$ 97.200, o MEI deverá recolher o DAS na condição de MEI até o mês de dezembro e recolher um DAS complementar, referente ao excesso de faturamento. A partir do mês de janeiro subsequente passa a recolher o imposto Simples Nacional como microempresa, com percentuais de acordo com a atividade exercida.

2º) Se o faturamento foi superior a R\$ 97.200 e inferior a R\$ 4,8 milhões, O MEI passará a condição de microempresa (faturamento até R\$ 360 mil) ou empresa de pequeno porte (faturamento entre R\$360 mil e R\$ 4,8 milhões), retroativo ao mês de janeiro ou ao mês da inscrição (formalização), caso o excesso da receita bruta tenha ocorrido durante o próprio ano-calendário da formalização. Passa, então, a recolher tributos devidos na forma do Simples Nacional, com percentuais de acordo com a atividade exercida.

Nas duas hipóteses acima, deverá solicitar obrigatoriamente o desequadramento como MEI no portal do Simples Nacional.

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.

Fundamentos legais: Lei 123/2006, Lei 147/2014 e Resolução CGSN 140/2018.

18. Eventos

Os cursos, congressos, feiras e eventos de negócios em geral são oportunidades para o empreendedor realizar e fechar parcerias, atualizar-se sobre os cenários e tendências de mercado do setor, além de obter informações para formular suas estratégias com foco na melhoria da competitividade.

A seguir uma relação de alguns eventos deste setor:

AUTOMECC - Feira Internacional de Autopeças, Equipamentos e Serviços

TRANSPOSUL - Feira de Transporte e Logística

19. Entidades em Geral

Aqui estão listadas algumas instituições que poderão lhe auxiliar na execução de sua atividade:

DENATRAN - Departamento Nacional de Trânsito

DETRAN ESTADUAL - Departamento Estadual de Trânsito - <http://www.detran.sp.gov.br> (cada estado tem uma página específica, bastando para tanto substituir as letras “SP” pela de seu estado).

ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres

Também é importante buscar a CDL (Câmara de Dirigentes e Lojistas) e Associações Comerciais e Empresariais mais próximas.

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade, em geral, representada por: fabricantes, consumidores e organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física). Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

Normas específicas para Serviço de Guincho:

ABNT NBR ISO 19472:2019 - Máquinas florestais - Guinchos - Dimensões, desempenho e segurança.

Algumas normas aplicáveis ao negócio:

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio - Requisitos gerais.

ABNT NBR 12693:2010 - Sistemas de proteção por extintores de incêndio.

ABNT NBR IEC 62642-1:2019 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

ABNT NBR 9050:2015 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

21. Glossário

Ampères - Unidades de intensidade de corrente elétrica.

Apuro - Aperto; dificuldade; angústia; falta de recursos.

Patesca - Polia, cuja função é dobrar a força do seu guincho.

22. Dicas de Negócio

O empreendedor deverá compreender que a sua dedicação para esse tipo de negócio se dará em grande parte do funcionamento da empresa, com dedicação maior no início do negócio, acompanhando de perto da realização de todas as atividades da empresa, tanto na parte comercial, quanto no manuseio do guincho e na gestão financeira do negócio.

Investir na qualidade global de atendimento ao cliente, ou seja: qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente, além de comodidades adicionais como é o caso de estacionamento.

É muito importante que na aquisição dos veículos, caso seja a opção do empreendedor, será necessária a avaliação do equipamento e a compra do veículo mais adequado para o respectivo negócio, segundo critérios e avaliações amparadas e balizadas em informações de profissionais que denotem amplo conhecimento sobre esse tipo de equipamento.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor envolvido com atividades relacionadas à empresa de serviço de guincho precisa adequar-se a um perfil que o mantenha na vanguarda do setor. É aconselhável uma autoanálise para verificar qual a situação do futuro empreendedor frente a esse conjunto de características e identificar oportunidades de desenvolvimento.

A seguir, algumas características desejáveis ao empresário desse ramo:

- Ter paixão pela atividade e conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o mercado onde está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio;

- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias;
 - Acompanhar o desempenho dos concorrentes;
 - Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos;
 - Ter visão clara de onde quer chegar;
 - Planejar e acompanhar o desempenho da empresa;
 - Ser persistente e não desistir dos seus objetivos;
 - Ter coragem para assumir riscos calculados;
 - Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;
 - Ter habilidade para liderar a equipe de profissionais da empresa;
- Ser empreendedor requer visão prospectiva, ou seja, atuar com antecipação de novas opções de prestação de serviços de guincho, ter visão de futuro no que tange à expectativa de possíveis convênios e parcerias, além de estar sempre antenado com as inovações que venham a se apresentar no mercado.

24. Bibliografia Complementar

Relatório da Frota Circulante. 2019. SINDIPEÇAS. Disponível em: https://www.sindipecas.org.br/sindinews/Economia/2019/RelatorioFrotaCirculante_Maio_2019.pdf Acesso em Novembro de 2019.

OFÍCIO DE GUINCHEIRO: ANÁLISE DA ATIVIDADE DOS OPERADORES DE GUINDASTE DE BORDO NO COMPLEXO PORTUÁRIO DO ESPÍRITO SANTO. 2016. Disponível em: http://portais4.ufes.br/posgrad/teses/tese_10301_Gustavo%20Roberto.pdf Acesso em Novembro de 2019.

Orientações de Segurança do Trabalho para Guicheiros. SINDUSCON. Disponível em: <https://sinduscon-fpolis.org.br/MyFiles/seconci/OS/OS%20-%20Op.Guincho-Elevador.doc> Acesso em Novembro de 2019.

25. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae.

26. Planejamento Financeiro

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

Fluxo De Caixa

O controle ideal sobre as despesas da empresa é realizado pelo acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira. A medida que a empresa for crescendo dificultando o controle manual do fluxo de caixa, tornando difícil o acompanhamento de todas as movimentações financeiras, o empreendedor poderá investir na aquisição de *softwares* de gerenciamento.

Capital de Giro

Sempre será muito útil que se tenha certo o montante de recursos financeiros reservado para o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. 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

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

Reservas/Provisões

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

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.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

O empreendedor pode aproveitar 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:

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:

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

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.

28. Sites Úteis

ANTT - Agência Nacional de Transporte Terrestres

DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito (Coloque a sigla do estado. Exemplo: Bahia => <http://www.detran.ba.gov.br/>)

