

Serviço de Manutenção em piscinas



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	1
Localização.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	4
Estrutura.....	5
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	7
Organização do Processo Produtivo.....	8
Automação.....	9
Canais de Distribuição.....	10
Investimentos.....	10
Capital de Giro.....	11
Custos.....	12
Diversificação/Agregação de Valor.....	13
Divulgação.....	13
Informações Fiscais e Tributárias.....	14
Eventos.....	15
Entidades em Geral.....	15
Normas Técnicas.....	16
Glossário.....	16
Dicas de Negócio.....	19
Características Específicas do Empreendedor.....	19
Bibliografia Complementar.....	20

1. Apresentação de Negócio

Os aspiradores de piscina foram inventados na África do Sul por Ferdinand Chauvier, em 1974. Chauvier concebeu e construiu a Kreepy Krauly, foi então a primeira vez que uma piscina foi limpa de forma automatizada. Na verdade, esses filtros fazem a limpeza de modo muito mais rápido, mais fácil e cômodo. O objetivo do serviço de limpeza de piscina é remover a sujeira e os detritos de forma eficaz e convenientemente. Embora alguns filtros de limpeza sejam apenas concebidos para limpar o fundo das piscinas, há outros também que irão limpar as paredes e as beiradas adjacentes.

Além disso, existem diferentes tipos de acessórios, por exemplo, alguns são especificamente concebidos para limpar piscinas de concreto, enquanto outros são concebidos para limpar azulejo, vinil e piscinas fibra de vidro.

Na água da piscina são introduzidas constantemente uma grande quantidade de micro organismos e contaminantes, que vêm dos banhistas e do meio ambiente. Essas sujeiras, como: o pó, pólen, suor, resto de bronzeadores e cremes são difíceis de serem eliminados pelo processo de filtração convencional.

Assim a melhor forma é realizar a manutenção contínua e regular da piscina afim de mantê-la própria ao uso e livre de bactérias. O segredo para manter uma piscina em perfeitas condições é manter um bom tratamento de prevenção, que irá, por intermédio da adição de produtos químicos desinfetar a água da piscina, destruindo qualquer atividade microbiológica e aumentar o rendimento da filtração.

Como esse processo de limpeza de piscinas é essencial fazer operações de limpeza, desinfecção e filtração, por isso a importância de uma empresa especializada em serviço de manutenção de piscinas. Uma empresa de prestação de serviço de manutenção em piscinas deverá ser concebida com visão profissional, desde o seu projeto embrionário, o que irá requerer uma avaliação objetiva sobre a forma de atuação, bem como as expectativas comerciais que esse tipo de empreendimento requer.

Aviso: Antes de conhecer este negócio, vale ressaltar que os tópicos a seguir não fazem parte de um Plano de Negócio e sim do perfil do ambiente no qual o empreendedor irá vislumbrar uma oportunidade de negócio como a descrita a seguir. O objetivo de todos os tópicos a seguir é desmistificar e dar uma visão geral de como um negócio se posiciona no mercado. Quais as variáveis que mais afetam este tipo de negócio? Como se comportam essas variáveis de mercado? Como levantar as informações necessárias para se tomar a iniciativa de empreender? Para a elaboração do Plano de Negócio deve ser consultado o Sebrae mais próximo.

2. Mercado

O Brasil, pelas informações da ANAPP – Associação Nacional dos Fabricantes e Construtores de Piscinas e Produtos Afins é o segundo país do mundo em número de piscinas.

Os profissionais que atuam nesse segmento de manutenção em piscinas, em especial os que fornecem equipamentos de construção e produtos químicos para a conservação da água dessa modalidade de lazer. Estima-se então, que segundo a ANAPP, nos últimos dez anos,

as vendas de produtos químicos de tratamento de água de piscinas cresceram a uma média de 10% ao ano. O Brasil já ocupa o quinto lugar do ranking mundial em volume de vendas desses produtos, atrás apenas de EUA, União Européia, África do Sul e Austrália. O crescimento do número de piscinas no Brasil vem acompanhado de dois outros fenômenos. O primeiro é o barateamento da construção graças aos novos materiais. O segundo é a chegada ao Brasil de inovações tecnológicas que facilitam o tratamento da água e a manutenção.

Em meados dos anos 90, uma piscina-padrão, de 4 por 8 metros, com equipamentos básicos, como filtro e bomba, custava o equivalente a um carro popular. Hoje é possível montar a mesma estrutura pela metade do preço, desde que se abandone a idéia de usar azulejos e se opte por materiais mais baratos.

Piscinas feitas com materiais alternativos existem há alguns anos, mas só recentemente elas passaram a ser comercializadas com certificados de qualidade baseados em especificações internacionais. Atualmente, piscinas de azulejo, que já dominaram quase inteiramente o mercado, respondem por 30% do total das construções novas. Modelos de vinil representam 35% e os de fibra de vidro ficam com os restantes 35%.

Ressalta-se que a concorrência no ramo é forte e o empresário deve buscar a diferenciação por meio de uma boa capacitação, avisa José Carlos Claudino, da Acqua Pura. A CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, por exemplo, oferece um curso gratuito. É essencial, ainda, que o profissional conheça a legislação do município e as normas sanitárias.

Antes de abrir um negócio, recomenda-se a realização de ações de pesquisa de mercado para avaliar a demanda e a concorrência. Seguem algumas sugestões:

- Pesquisa em fontes como prefeitura, guias da cidade que listem seus concorrentes, o IBGE e associações de bairro para quantificação do mercado alvo;
- Visita aos concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho;
- Participação em seminários especializados.

Consumidor

O Brasil tem 1,5 milhões de piscinas, é o segundo colocado no ranking dos países com o maior número de piscinas no mundo. Só perde para os Estados Unidos.

Trata-se de um amplo mercado, porém, fica difícil informar com exatidão quanto é a receita líquida pertencente aos negócios de limpeza de piscinas. O mercado consumidor é formado por segmentos sociais que vão de classe média a classe alta. Os menos afortunados buscam preços baixos, outras pessoas com melhor poder aquisitivo que procuram serviços diferenciados. Ambos estão em busca de proteger sua saúde e obter comodidade nas tarefas de manutenção. Táticas diferentes de abordagem para esses dois públicos devem ser adotadas. Para o consumidor que busca preço baixo, o apelo deve girar em torno de que os gastos do seu orçamento serão mais eficientemente aplicados na terceirização do serviço obtendo assim uma melhor qualidade da água e evitando desperdícios financeiros, como

aquisição de equipamento e gastos de produtos tentando executar o serviço por conta própria.

Já o consumidor de alta renda procura mais a qualidade e garantia dos serviços prestados do que propriamente o preço. Ambos estão em busca de proteger sua saúde e eficiência dos gastos de manutenção.

Concorrência

O empreendedor deve visitar os concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho. Outro ponto é identificar o grau de rivalidade destes concorrentes que formam a força competitiva. Os pontos que inicialmente devem ser analisados são: lealdade dos consumidores à marca concorrente; grau de concentração dos concorrentes; diferenças significativas de custos entre concorrentes; velocidade de ajuste de preços; capacidade ociosa da concorrência; variações na quantidade e periodicidade de pedidos e taxa de crescimento dos concorrentes.

Neste mercado, devem-se observar produtos/serviços substitutos que podem aumentar este ambiente de concorrência. Produto/serviço substituto seria todo aquele ofertado no mercado que pode suprir a necessidade do consumidor em uma relação de custo/benefício.

Fornecedor

Algumas questões devem ser analisadas e investigadas a fim de determinar o grau de rivalidade deste mercado fornecedor, são elas:

- Em que grau, fornecedores individuais têm poder de negociar preços do insumo com uma empresa típica do setor de serviços limpeza de piscinas?
- O segmento dos fornecedores é mais concentrado do que o segmento comprador?
- As empresas do segmento comprador adquirem baixo volume em relação a outros compradores do segmento fornecedor?
- Os fornecedores podem discriminar preços entre compradores específicos de acordo com a habilidade/disposição para pagar pelo insumo?

Após investigar e analisar estas questões, o empreendedor estará apto a um melhor posicionamento neste mercado.

3. Localização

Dentre todos os aspectos importantes para a escolha do ponto, deve-se considerar prioritariamente a densidade populacional, o perfil dos consumidores locais, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a visibilidade, a proximidade com fornecedores, a segurança e a limpeza do local.

No caso da atividade de serviços de limpeza de piscinas, o importante é a escolha de um lugar próximo da demanda e que atenda às necessidades operacionais do empreendimento.

O imóvel deve atender as necessidades operacionais do negócio, ter possibilidade de expansão e disponibilidade dos serviços de água, luz, esgoto, telefone e internet. A localização deve ter fácil acesso, possuir estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e contar com serviços de transporte coletivo nas redondezas.

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para qualquer negócio. Para o caso do negócio de serviços de limpeza de piscinas, a maior parte dos processos é executada na sede do cliente, o que faz da sede do empreendimento um ambiente administrativo e de estocagem.

4. Exigências Legais e Específicas

O empreendedor de negócio de serviços de manutenção em piscinas deverá cumprir algumas exigências iniciais e somente poderá se estabelecer depois de cumpridas, quais sejam:

Registro da empresa nos seguintes órgãos:

- Junta Comercial;
- Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Prefeitura do Município 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”;
- Corpo de Bombeiros Militar.

Visita à prefeitura da cidade em que pretende montar a seu negócio de serviço de manutenção de piscinas para fazer a consulta de local e emissão das certidões de Uso do Solo e Número Oficial.

Na sequência deverá atentar ao seguinte:

- Após a liberação do contrato social devidamente registrado na Junta Comercial de seu Estado e do CNPJ, deve-se providenciar o registro da empresa na Prefeitura Municipal para requerer o Alvará Municipal de Funcionamento. Antes de iniciar sua operação de prestação de serviços o empreendedor deverá obter o alvará de licença sanitária. Para obter essa licença o estabelecimento deve estar adequado às exigências do Código Sanitário (especificações legais sobre as condições físicas). O empreendedor deverá atentar que em âmbito federal a fiscalização cabe a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, já em âmbito estadual e municipal fica a cargo da Secretaria Estadual de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde, respectivamente.

Considerando as orientações listadas acima, o empreendedor deverá atentar que seu estabelecimento está sujeito à fiscalização sanitária e responsabilidade técnica, bem como a diversas legislações.

a) Lei nº. 6.938, de 31 de agosto de 1981 - Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências;

b) Lei nº. 9.605 de 12/02/1998. Sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente.

c) Portaria nº. 451, de 19/09/1997, que trata de Biossegurança, emanada pela Secretária Nacional de Vigilância Sanitária/MS.

5. Estrutura

Este serviço é prestado in loco, no local da piscina. Entretanto, para um local administrativo da empresa, estima-se ser necessária uma área de 50 m², com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio.

Os ambientes devem ser divididos em área para: atendimento, técnicos em transição de um serviço para outro, ou mesmo intervalos entre eles, área administrativa e financeira, banheiros e estoque dos produtos.

Não existe uma regra clara e objetiva para a definição da estrutura física necessária para instalação de uma empresa de serviço de manutenção em piscinas. Mas como em qualquer outro empreendimento, os departamentos devem ser separados da melhor forma para que seja possível conseguir a maior produtividade possível de cada colaborador.

6. Pessoal

O quadro de pessoal de uma empresa de serviço de manutenção em piscinas irá variar de acordo com o tamanho do empreendimento. Segue abaixo o quadro de pessoal para uma empresa de pequeno porte:

Atendimento: 1 – uma pessoa para atendimento de telefone / whatsapp / redes sociais e recepção de clientes.

Administrador (a): 1 - esse profissional será o responsável por gerenciar o empreendimento, possuindo raciocínio lógico para solucionar situações-problema, além de possuir conhecimento de gestão empresarial, faro para negociar e ter habilidade em se relacionar com os clientes e fornecedores.

Vendedor (a): 1 - responsável pelas vendas, portanto terá que ser uma pessoa comunicativa, de boa dicção, com amplo conhecimento do que está ofertando, bom relacionamento com os clientes. Tem que ser uma pessoa que inspira confiança.

Engenheiro Químico (a): 1 – responsável pela parte técnica da empresa, pois essa pessoa deverá fazer a análise da qualidade da água, avaliação do PH da água e orientar os serviços de manutenção que serão prestados pelos técnicos.

Técnico em manutenção de piscinas: 2 - responsável pela execução do serviço de manutenção e limpeza de piscinas.

Serviços Gerais: 1 – responsável pela manutenção da limpeza e conservação da empresa. Pode prestar serviços de copa também.

7. Equipamentos

São vários os tipos de processos de limpeza e manutenção de piscinas:

- Com cloro (convencional)
- Com Ozônio
- Com UV
- Com eletrodos de cobre ou prata
- Com células geradoras de cloro através de adição de sal

Os equipamentos necessários para limpeza de piscina convencional são:

1. Moto-bomba com mangueiras de sucção;
2. Haste de sucção;
3. Peneira;
4. Baldes;
5. Buchas de limpeza.

Além dos equipamentos acima, faz-se necessário outros acessórios fundamentais para a limpeza e manutenção de piscinas, tais como:

- Cabo telescópico: pode ser de alumínio e fibra de vidro, consiste num varão extensível, que duplica o seu tamanho base. É neste cabo que irão encaixar a maior parte dos acessórios para os diversos tipos de limpeza que terá que realizar.
- Rede para folhas: é o instrumento usado com maior frequência em todo o trabalho de manutenção e limpeza da piscina, a limpeza da superfície da água deve ser feita diariamente, e para isso, precisará da rede para folhas. É um aro em alumínio revestido a plástico ou borracha, no qual encaixa uma rede, podendo ser fixa ou substituível em caso de se danificar. Essa rede pode ser de tecido, plástico, ou malha de metal inoxidável. A rede para folhas encaixa no cabo telescópico, e deverá usá-la para recolher a sujidade de maiores dimensões à superfície da água.
- Escova: é o acessório que encaixará também no varão telescópico e que deverá usar para escovar as paredes da piscina. São retangulares com medidas variáveis (desde 15 a 50cm).

- Aspirador: trata-se de aspirar a sujeira que se instalou no solo, tal como num carpete. Existem diferentes tipos de aspiradores, entre os quais são cada vez mais populares os robots automáticos: apenas tem que os deixar fazer o seu trabalho, sem qualquer esforço da sua parte. Encaixando no varão telescópico, é ligado ao sistema de filtragem através de uma mangueira própria: uma ponta no próprio aspirador e a outra conectada ao skimmer. Desta forma, a sujidade aspirada será diretamente levada para o filtro, de acordo com o curso normal da água. De modo a deslizar suavemente pelo fundo, sem provocar atrito ou mesmo riscos, os aspiradores são dotados de um conjunto de escovas (que libertam a sujidade mais resistente) ou de pequenas roldanas.

- Escova e sabão para azulejos: uma área à qual deverá dar uma atenção especial é a linha de água, normalmente revestida de azulejos. Para limpar é necessário escova e sabão próprios, específicos para esse tipo de material. A escova para azulejos aplica-se igualmente no varão telescópico, fazendo habitualmente um ângulo de 90° para minimizar o seu esforço. Ao mesmo tempo, pode também escovar diretamente, de joelhos; apesar de constituir um esforço considerável, aumenta a qualidade do trabalho.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes três importantes indicadores de desempenho:

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

Obs.: Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques.

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

- Nível de serviço ao cliente: o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque. Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa.

Produtos disponíveis no mercado:

- Cloro granulado:

- Algicidas: algistático evita a proliferação de algas trazidas pelas chuvas e pelo vento para as piscinas.

- Clarificantes: decantador usado para decantar a sujeira suspensa na água; floculante usado para aglomerar a sujeira suspensa na água.

- Auxiliares: limpa bordas usado na limpeza das bordas da piscina; elevador de alcalinidade usado quando o teste de alcalinidade apresenta um resultado baixo; redutor de alcalinidade usado para diminuir a alcalinidade da água; controlador de metais usado para controlar metais, encontrados na água, que fazem mal a saúde.

- Kit teste completo, usado para testes de níveis de pH, cloro, metais, etc.

Deve-se ter muito cuidado no manuseio dos produtos, usando sempre equipamento de proteção como luvas e óculos. Os produtos mais utilizados são: elevador e redutor de pH que podem ser líquidos ou não, algicida de manutenção e de choque, clarificante/floculante, limpa borda, cloro que pode ser granulado ou estabilizado, pastilhas de cloro e estabilizador de pH.

Deve-se observar no rótulo do produto a empilhagem máxima e se o produto é inflamável ou tem riscos de explosão. Um palete deve ser colocado entre o chão e a embalagem do produto para evitar danos à embalagem e possíveis vazamentos.

9. Organização do Processo Produtivo

Antes de iniciar um empreendimento, o ideal é que o empreendedor de manutenção em piscinas escolha um dos tipos de piscinas mais encontrados no mercado (fibra de vidro, vinil ou alvenaria, com revestimento de azulejos) para se especializar.

O processo produtivo de uma empresa de serviços de limpeza de piscinas pode ser agrupado em cinco grandes etapas:

1) Prospecção de negócios: Uma das fases mais importantes para o negócio. A prospecção de negócios é um indicador da tendência de vendas futuras. Prospeccionar muitas vendas em relação à capacidade instalada pode indicar riscos na qualidade de atendimento e implementação do serviço. E a baixa prospecção de negócios pode indicar alguma sazonalidade do mercado ou mesmo a necessidade de diminuição da capacidade instalada. A manutenção de uma extensa rede de contatos de pessoas e empresas assegura uma fonte de demanda perene.

2) Visita técnica e orçamento: Neste momento do negócio, devem-se estabelecer critérios de qualificação da oportunidade de venda em pelo menos três níveis: nível um (50% de chance de venda); nível dois (70% de chance de venda); nível três (mais de 80% de chance de venda). Com esta qualificação da oportunidade de venda o empreendedor poderá intensificar e priorizar ações de venda, promoções e atendimentos personalizados naquelas oportunidades mais “quentes”.

3) Venda: A organização é fundamental para o cliente encontrar com rapidez o que procura. Neste momento o orçamento deve estar à mão, além do contrato, que garante os níveis de serviço acordado e garantias oferecidas no momento da fase de orçamento.

4) Execução do serviço: O técnico deve estar treinado para a perfeita execução do serviço de limpeza de piscinas, uniformizado e com crachá de identificação. Ele deverá estar apto a cumprir com toda a proposta de valor determinada pelo empreendedor. Atributos de valor como educação, higiene, pró-

atividade e comprometimento com o serviço devem fazer parte desta proposta de valor.

5) Pós-venda: Um bom serviço de pós-venda pode garantir a longevidade do negócio. Estar sempre em contato com seus clientes garante que a empresa sempre será lembrada e recomendada.

Um limpador experiente leva, em geral, 40 minutos em média para fazer serviços rotineiros de limpeza e tratamento da água. É interessante que se tenha um veículo próprio para facilitar o deslocamento até as casas da clientela, no início do empreendimento devido a falta de capital pode ser usado uma moto.

O serviço de limpeza de piscinas pode ser dividido, basicamente, em duas etapas: • Tratamento físico: remove-se os detritos da piscina, através da aspiração e a limpeza da borda; • Tratamento químico: é processo no qual se verifica a qualidade da água (amostras devem ser analisadas em laboratório) e faz as devidas correções, utilizando produtos como cloro.

Complementarmente apresenta-se abaixo uma sugestão de sequência de execução do serviço de manutenção e limpeza de piscinas, que são: 1. Limpar a área ao redor da piscina; 2. Caso a piscina esteja coberta com lona, eliminar o máximo de água que ficou acumulada em cima dessa proteção bem como toda sujeira que se depositou sobre tal lona. Nunca jogar a sujeira acumulada dentro da piscina. 3. Escove as paredes da piscina e nunca utilize palha de aço, escovas metálicas e esponjas abrasivas. 4. Limpar as bordas da piscina usando um Limpa Bordas apropriado. 5. Verificar todo seu equipamento para ter certeza que está tudo em ordem. 6. Purificação da água: quando a água se apresenta suja, deve-se retirar com uma peneira todas as impurezas visíveis. Caso a água se apresente turva deverá ser tratada para retirar os sólidos em suspensão, adicionando o sulfato de alumínio isento de ferro.

Este produto, pela sua constituição química, acidula a água. Para diminuir a acidez, coloca-se a carbonato de sódio. Isto possibilita a formação de hidróxido de alumínio, que é uma substância gelatinosa que tem a propriedade de retirar do meio líquido todos os sólidos em suspensão. Em seguida, deixa-se em repouso durante 3 a 4 horas para que toda a “massa gelatinosa” deposite no fundo do tanque, sendo retirada por aspiração. Os pontos citados acima são apenas referenciais. Assim o empreendedor deverá projetar e estruturar o processo produtivo segundo a concepção de seu engenheiro químico em conformidade com os técnicos operacionais.

10. Automação

Esse segmento empresarial funciona com um nível de automação relativamente baixo, já que o ambiente operacional deste tipo de empreendimento consiste na prestação de serviços de manutenção em piscinas, fato que ocorre, normalmente, na base do cliente, que é o local que está instalado a piscina.

Embora a empresa consiga funcionar com uma estrutura operacional com baixa automação. Isto não é recomendado, já que uma empresa automatizada tem um desenvolvimento operacional e administrativo superior aos concorrentes que não estejam automatizados. A estrutura de automação de uma empresa de serviços de manutenção em piscinas, irá requerer um software integrado, que consiga operacionalizar a área de produção, vendas,

estoque e administrativo-financeira. De preferência um ERP de pequeno porte, que tanto pode ser adquirido pacote fixo, ou contratar esse software de uma softwarehouse que atue em sua região. Com uma automação completa a gestão operacional da empresa se tornará mais simples e ágil.

11. Canais de Distribuição

Os principais canais de distribuição para serviços de limpeza de piscinas são: as vendas corpo a corpo, em que o vendedor vai até o cliente verificar as suas demandas e qual empresa o está atendendo no momento. As parcerias com empresas que prestam serviços complementares ou afins também devem ser estabelecidas. Participação em feiras e eventos locais é de grande valia para se atingir o objetivo em vendas estabelecido.

Além disso, é fundamental que a empresa esteja com páginas em redes sociais e, se possível, com site da empresa. Os meios digitais atualmente são a maior fonte de vitrine de produtos e serviços oferecidos pelas empresas. Invista em fotos de boa qualidade e nas respostas aos comentários dos clientes.

12. Investimentos

O investimento estimado para montar uma empresa de serviços de manutenção de piscinas, de porte pequeno, deverá girar em torno do que segue abaixo:

Área operacional / Prestação de serviços

Microcomputador – 3 – R\$ 4.800,00.

Balcão de atendimento – 1 – R\$ 1.500,00.

Prateleiras – 10 – R\$ 3.700,00.

Mesas – 4 – R\$ 1.000,00.

Cadeiras – 12 – R\$ 1.440,00.

Impressora a laser – 2 – R\$ 1.200,00.

Impressora ECF – 1 – R\$ 1.280,00.

Desenvolvimento de página de internet – 1 – R\$ 2.500,00.

Veículo utilitário – 1 – R\$ 25.000,00.

Moto-bomba com mangueiras de sucção – 2 – R\$ 5.400,00.

Haste de sucção – 4 – R\$ 2.000,00.

Peneira para água – 6 – R\$ 1.200,00.

Baldes – 10 – R\$ 500,00.

Buchas de limpeza – 20 – R\$ 400,00.

Cabo telescópico – 10 – R\$ 700,00 .

Escova – 10 – R\$ 350,00.

Aspirador de líquidos – 2 – R\$ 2.700,00

Total do Investimento R\$ 55.670,00

Observações:

1.Nos valores indicados para o investimento não está previsto o custo do software a ser utilizado na execução dos serviços e também na gestão da empresa, já que a opção por um ou outro software irá variar bastante, tanto no que se refere ao fornecedor quanto ao resultado final esperado.

2.Também não consta o investimento do imóvel a ser locado ou adquirido para instalação do empreendimento.

Os preços acima são meramente referenciais, para fins de estimativa do investimento necessário.

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.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).

Quanto maior o prazo concedido aos clientes 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.

Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro. Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar esta necessidade do caixa.

Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem maiores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, 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.

Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão. Nesse segmento, normalmente a necessidade de capital de giro é de nível médio e tenderá a variar na ordem de 35% a 60% do investimento total.

14. Custos

São todos os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente no preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas comerciais, insumos consumidos no processo de prestação e execução de serviços, depreciação de maquinário e instalações.

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

Os custos para abrir e manter uma empresa de serviço de manutenção de piscinas pode ser estimado considerando os itens e valores referenciais indicados abaixo:

1. Salários, comissões (caso a remuneração de serviço de colaboradores seja feita com base em desempenho) e encargos: - R\$ 3.900,00;
2. Tributos, impostos, contribuições e taxas: R\$ 630,00;
3. Aluguel, taxa de condomínio, segurança: R\$ 700,00;
4. Água, luz, telefone e acesso a internet: R\$ 200,00;
5. Manutenção de software: R\$ 150,00;
6. Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários: R\$ 80,00;
7. Recursos para manutenções corretivas e preventivas de maquinários, equipamentos e instalações: R\$ 170,00;
8. Valores para quitar possíveis financiamentos de equipamentos e mobiliários: R\$ 500,00;
9. Propaganda e publicidade da empresa: R\$ 700,00.

O empreendedor deve primar pelo controle de todos os gastos envolvidos no desenvolvimento do negócio, de forma criteriosa, mantendo em níveis pré-estabelecidos no Plano de Negócio, as despesas e os custos, buscando alternativa para minimizar esses dois elementos, mas sem comprometer a desempenho comercial.

15. Diversificação/Agregação de Valor

O empreendedor deverá ter em mente que seu negócio terá muito maior possibilidade de ser sucesso se for criativo e prestar serviços com diferenciação dos demais prestadores que já estão no mercado. Uma oferta de serviços diferenciados motivará o cliente a migrar ou utilizar os serviços da sua empresa bem como indicá-la para outras pessoas. A inovação, criatividade e prospecção de novas tecnologias e serviços a serem ofertados auxiliará também na divulgação de seus serviços.

Como forma de agregar valor a seu serviço pode-se citar alguns pontos-chaves neste processo, que são:

- Cumprir horário de chegada no local da prestação de serviços de manutenção da piscina;
- Sempre assegurar que os seus prestadores de serviços estejam identificados via uniforme e crachás;
- Ter amplos conhecimentos sobre limpeza e manutenção de piscinas;
- Manter o local da prestação de serviço sempre muito organizada, durante e após a conclusão do serviço de limpeza.

O empreendedor poderá também manter em sua empresa de serviço de manutenção em piscinas, serviços adicionais e correlatos, tais como:

- Consultoria de análise de qualidade de água, seja próprio ou via convênio com empresa especializada;
- Consultoria e assessoria na elaboração de projetos para instalação / implantação de piscinas para clientes ou possíveis interessados nesse produto;
- Dispor de treinamento e orientação, via estrutura de curso direcionado aos clientes, de como manter em boas condições tanto a piscina (área física) quanto a água.

16. Divulgação

O meio de divulgação deste segmento empresarial são os tradicionais, como exemplo cite-se:

- Folders, cartazes e outdoor;
- Publicação em jornais, revistas e internet.
- Perfis em redes sociais
- Site com contatos

Deve-se atentar que a maioria dos meios de comunicação citados acima apresenta alto custo, por isso mesmo deverá optar entre o que melhor se enquadre no perfil do empreendimento, visando alocar recursos em divulgação com melhores possibilidades de retorno.

Além destes mecanismos de divulgação tradicional o empreendedor deverá primar pela

qualidade e esmero no atendimento, pois desse processo irá advir à melhor propaganda existente no mercado que é o boca a boca, que sem dúvida continua sendo a melhor forma de divulgar e manter a clientela, pois é uma mídia indireta e por isso mesmo muito eficaz.

O empreendedor poderá implantar a captação de clientes via vendedores externos, de forma que tais profissionais façam visitas regularmente a todos os possíveis clientes. Gerando assim além de uma força de venda também estará sendo configurada uma forma de divulgação de sua empresa.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM PISCINAS, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 8129-0/00 como a atividade de exploração de atividades de limpeza e de tratamento de piscinas, 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 R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>):

- IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);
- CSLL (contribuição social sobre o lucro);
- PIS (programa de integração social);
- COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- INSS (contribuição para a Seguridade Social relativa a parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 6% a 17,42%, 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 o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar a R\$ 60.000,00 (sessenta 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

(<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm>). 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\$ 5,00 a título de ISS - Imposto sobre serviço de qualquer natureza.

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 receita excedente ao limite permitido superior a 20% o MEI terá seu empreendimento incluído no sistema SIMPLES NACIONAL.

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.

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares nºs 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94/2011.

18. Eventos

EXPOLAZER - Feira Internacional de Produtos e Serviços para Piscinas, Spas e Ambientes de Lazer.

O empreendedor deve ficar atento, não só às feiras de piscinas, mas qualquer evento que envolva lazer, onde pode haver potenciais consumidores do serviço de limpeza de piscinas.

19. Entidades em Geral

ANAPP - Associação Nacional dos Fabricantes e Construtores de Piscinas e Produtos Afins.

Não existem outras associações ou mobilização sindical nessa área.

20. Normas Técnicas

A ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) estabelece uma normalização para o mercado brasileiro de piscinas e tem um histórico muito antigo, com relação aos sistemas de filtração de que tratam à norma NBR 10.339. Tradicionalmente, são utilizados os chamados “Filtros de areia”. No entanto, foram e têm sido utilizados outros sistemas incluídos naquilo que a norma da ABNT chama de “outros meios filtrantes”. Assim, é que no início da década de 1960 chegou-se a utilizar “filtros de diatomita”, ainda encontrado no mercado norte-americano, mas que não são mais utilizados em nosso mercado desde aquela época. Mais recentemente, meados dos anos 90 surgiram no nosso mercado os chamados “filtros de cartucho”, importados inicialmente dos Estados Unidos, com grande capacidade de retenção de sólidos em suspensão. A norma da ABNT admite o uso desses “outros meios filtrantes” desde que esteja consoante o que dispõe seus capítulos 4.3 e 4.4.1. E uma dessas exigências que tais sistemas filtrantes tenham capacidade de filtrar todo o volume da piscina no tempo determinado pela “Tabela – Tempo máximo de recirculação (horas)” a que faz menção o capítulo 4.1 da mencionada norma. Além disso, há que se consolidar ainda outra exigência na norma, prevista no capítulo 4.7.2.2, que torna obrigatória a instalação de ralo de fundo em todas as piscinas. Surgiu agora no mercado brasileiro, um novo sistema filtrante, que se convencionou chamar de “filtro saco”, equipamento esse, cujas características se contrapõem ao disposto na norma NBR 10.339. Isso porque tais equipamentos que são instalados diretamente nas piscinas, dispõem de tubulação no conjunto de sucção e de recalque com bitolas incompatíveis com o que dispõe o capítulo 4.12 da norma. Considere-se ainda a recomendação que os fabricantes de tal sistema fazem de que não se deve instalar ralo de fundo na piscina, conflitando com o que dispõe a norma NBR 10.339. Essa prática tem levado ao mercado informações incorretas, induzindo tanto os lojistas como os compradores de piscinas a erro de avaliação, que poderá representar séria ameaça à credibilidade de nosso mercado. Por isso, é importante que cada fabricante de filtros faça constar em seu material promocional à informação de que seus produtos estão em consonância com o que dispõe a norma NBR 10.339 da ABNT.

Normas de interesse: ABNT NBR 10339:1988 – Projeto e execução de piscina - sistema de recirculação e tratamento
 ABNT NBR 10818:1989 – Qualidade de água de piscina
 ABNT NBR 11238:1990 – Segurança e higiene de piscinas
 ABNT NBR 11887:2003 – Hipoclorito de cálcio – Especificação

Fonte: Informações da ANAPP (Associação Nacional dos fabricantes e Construtores de Piscinas e Produtos Afins).

21. Glossário

Anti-calcário: Reduz o calcário da água e impede os depósitos de calcário que obstruem as canalizações e alimentam a proliferação de algas.

Balneoterapia: Inclui todos os processos possíveis, como a natação a contracorrente, compressão ar/água, permitindo, assim, soluções de massagem através da água fortemente propulsionada e/ou mistura de ar.

Bromo: Oxidante, tal como o cloro, que permite a desinfecção. Extraído da água do mar ou de fontes salinas, o bromo é menos agressivo que o cloro para a pele, olhos e cabelos. Embora menos sensível ao pH, este conserva toda a sua eficácia até um pH de 7,8.

Recomendado para as piscinas aquecidas e onde a temperatura favorece a elevação do pH.

Caloria: Consiste na quantidade de calor necessária para elevar a temperatura de 1°C de 1g de um corpo, e cuja massa de calor é igual à da água a 15°C sob a pressão atmosférica normal. Falamos de calorias quando captamos o calor do ar ambiente.

Cloro ativo: É o cloro disponível para a desinfecção.

Cloro combinado: É o resultado da ação destrutiva do cloro através da oxidação sobre os compostos. Este é também denominado de cloramina.

Cloro orgânico: É denominado igualmente de cloro não estabilizado. Consiste num cloro resultante do ácido cianúrico ou estabilizante.

Cloro livre: É a combinação do cloro ativo (ou ácido hipocloroso – o cloro disponível) para a ação na água e o cloro potencial reservado, e protegido contra os raios UV através do estabilizante.

Cloro total: É a adição do cloro livre e do cloro combinado. O cloro total e o cloro livre podem ser medidos através de palhetas de teste.

Diatomite ou diatomácia: Consiste num pó branco composto por restos fossilizados de plantas marinhas microscópicas, que serve de agente filtrante e que permite uma filtração otimizada e muito eficaz.

Distribuidor químico: É um aparelho que é ligado ao circuito hidráulico e que permite uma fonte constante de produto químico (bromo ou cloro). Este se apresenta, normalmente, sob a forma de tablete.

Eletrólise: Dissociação química de determinadas substâncias através da passagem de uma corrente elétrica. Para a piscina, trata-se da molécula de sal ou cloro de sódio que, através de eletrólise, produz hipoclorito de sódio.

Floculante: Sulfatos de alumínio ou de ferro que permitem aglutinar as micropartículas presentes na água, de forma a serem retidas através da filtração. Assim, consegue-se aperfeiçoar a filtração. Desaconselhado para os filtros de diatomite (trata-se do ACTI FLOCULANTE).

Liner: Consiste numa bolsa em membrana PVC soldada e que assegura a estanqueidade da piscina. Esta está disponível em várias espessuras e dirigem-se especialmente às piscinas de instalação acima do solo e enterradas no solo.

Média filtrante: É a matéria usada para filtrar as impurezas presentes na água. Quanto menor é esta matéria, melhor será o resultado da filtração. As matérias filtrantes mais correntes são a areia, a diatomite e o cartucho.

Oxigênio ativo: Oxidante desinfetante presente em produtos como o peróxido de hidrogênio ou o mono persulfato de potássio. Muito eficiente no combate contra os microrganismos, não possui, contudo, uma ação permanente.

pH ou potencial hidrogênio: Permite determinar o grau de acidez ou alcalinidade da água. É

aconselhável especialmente para a manutenção do pH entre 7,2 e 7,4. Um pH superior a 7,8 provoca incrustações, prurido e o desenvolvimento de bactérias e algas provenientes do calcário e do magnésio. Um pH ácido inferior a 7 provoca corrosão. A medição do pH é efetuada através de palhetas de test (Aquachek), pastilhas ou líquido.

PHMB: Polímero Hexametileno Biguanida. Bactericida, algicida que possui um poder floculante. A sua ação deverá ser combinada com um oxidante, tal como o peróxido de hidrogênio. A utilização do PHMB em piscinas cloradas necessita em primeiro lugar, da neutralização do cloro. Ao contrário, uma piscina tratada com PHMB que vai passar ao cloro deverá ser completamente esvaziada.

Placa de massagem: Trata-se de uma peça instalada na parede da piscina, escada ou spa e que serve de compressão para a água ou ar. A mistura do ar e de água permite um efeito de massagem.

Permanência: Persistência no tempo da ação de um produto.

Persiana rolante: Ou cobertura automática. Esta consiste num dispositivo que permite o desenrolamento e o enrolamento de uma estrutura que recobre a piscina. Este dispositivo pode ser enterrado (cobertura imersa) ou sobre o solo em versão comum ou recoberta.

Pool House: Trata-se de um local permanente para guardar qualquer peça técnica (filtração, aquecimento, tratamento, etc.) mas também uma zona de armazenamento de qualquer material da piscina e do jardim. Esta expressão assume significados diferentes, uma vez que ela pode também corresponder a um local onde podemos encontrar uma ducha, sauna, churrasqueira, além de representar igualmente um chalet em madeira, uma pequena construção.

PPM: Trata-se da abreviatura parte por milhões, ou seja, o padrão de medida para as várias taxas. Esta corresponde na verdade a mg/l. Resistência elétrica: É um aparelho de aquecimento ligado após a filtração. Equipado com uma resistência, este dispositivo permite o aquecimento da água filtrada durante a passagem e antes de retornar à piscina.

Raspagem: Decapagem de uma superfície através de areia, sílica ou qualquer outro abrasivo mineral.

Skimmer: Literalmente um termo inglês, significa «espumador». O skimmer serve para aspirar a água à superfície e desloca-la para o filtro

TAC: Título Alcalimétrico Completo e que mede a concentração de hidratos na água, carbonatos e bicarbonatos. Este se mede em graus franceses. O valor de referência situa-se entre os 10°F e os 30°F. Um TAC equilibrado é essencial para uma boa estabilidade do pH.

TDS: Medida total de sólidos dissolvidos (Total Dissolved Solids). É feito através da simples evaporação da água e por pesagem dos sólidos restantes.

TH: Ou Título Hidrométrico, significa o teor de calcário e magnésio dissolvido. Permite medir a dureza da água. Exprime-se em graus franceses. O valor ideal na piscina é situado entre os 10°C e os 25°C.

Tratamento de choque da água: Consiste numa ação complementar sobre a água e que

corresponde a uma sobre desinfecção. A realização do tratamento de choque na água permite a prevenção da acumulação de contaminantes, otimizando a ação do desinfetante e minimizando a média de cloraminas e melhorar a claridade da água.

Vedação: É a aplicação de material para calafetar os espaços vazios e para proteger contra a penetração de água e agentes agressivos.

22. Dicas de Negócio

O empreendedor de uma empresa de serviço de manutenção em piscinas deve respeitar os requisitos mínimos de qualidade da água de piscinas, segundo o clima da região e estação climática do ano. Pois esses fatores podem indicar uma forma diferente de ser mantida a água, por isso o empresário desse tipo de empresa tem que estar muito atento a essas variações.

Outro fator que deve ser observado pelo empreendedor, para evitar demora no procedimento de limpeza e manutenção de piscinas, é o tempo demandado para prestar o serviço, aliado a qualidade e organização do técnico que esteja prestando o serviço. Esse procedimento, apesar de ser uma obrigação, por vezes é deixado de lado por alguns maus prestadores de serviços. Esse fator acaba por denegrir a imagem de sua empresa e toda a categoria. Ressalta-se ainda que o empreendedor nesse segmento de negócio deve estar muito atento ao que ocorre no mercado de manutenção, construção e instalação de piscinas, bem como inovações na área de controle da qualidade da água de tais piscinas.

Este segmento requerer inovações contínuas em especial pelos riscos eminentes de falta de água potável em nosso planeta, por isso mesmo deverá ser buscado formas de economizar a água das piscinas pelo maior tempo possível, o que irá significar redução de custos para o dono da piscina e também manter a preservação de água, reduzindo seu consumo em contínua substituição da água das referidas piscinas.

O empreendedor dentro de sua capacidade criativa, pois esta é uma das principais características requeridas para este tipo de empreendimento, deverá validar conceitos de divulgação inovadores, de forma que consiga manter o seu empreendimento em evidência no mercado e perante aos consumidores atuais ou potenciais consumidores.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor que tender a iniciar uma empresa de serviço de manutenção em piscinas, deve ter algumas características básicas, tais como:

1. Ter conhecimento específico sobre testagem de qualidade de água, manutenção e instalação de piscinas, e em especial na área de preservação, filtragem e manutenção da água de piscinas. Esse conhecimento pode ser adquirido por ter trabalhado na área ou via cursos na área;
2. Esse conhecimento requer habilidades suficientes para identificar as melhores formas de manter a qualidade da água de piscinas, quais os melhores filtros a serem instalados na piscina, aquecedor de água, tratamento de água de piscinas, limpeza da estrutura da piscina sem comprometer a qualidade da água e da parte física;

3. Estar amparado nas tendências de mercado, e ser capaz de elaborar mix de produtos e serviços que desperte a atenção dos clientes, apresentando sugestões inovadoras na forma de prestar o serviço de manutenção e limpeza de piscinas;

4. Ser uma pessoa que sempre busca melhorar o nível de seu negócio, tanto com a participação em cursos específicos sobre manutenção e limpeza de piscinas, quanto de inovações de lazer para piscinas particulares, bem como de gestão empresarial, pois não basta ter conhecimento sobre a parte técnica, é necessário também estar preparado para gerir o seu empreendimento;

5. Ter habilidade no tratamento com pessoas tanto com seus colaboradores quanto com clientes, fornecedores, enfim com todos que de forma direta ou indireta tenha ligação com a empresa;

6. Ser empreendedor com visão prospectiva, ou seja, atuar com antecipação de tendências, ter visão de futuro no que tange o interesse de consumo e expectativa dos clientes, além de estar sempre “antenado” sobre as inovações desse mercado;

7. Além destas características acima listadas, o empresário de uma empresa de serviço de manutenção em piscinas tem que ser uma pessoa extremamente criativa, sempre com capacidade de sugerir ou mesmo criar formas inovadoras de estilo de se apresentar os serviços a serem prestados, de forma personalizada para cada cliente, tendo como foco e objetivo de estar sempre a frente de seus concorrentes.

As características indicadas são apenas direcionamentos, isto não quer dizer que um empreendedor que talvez não se sinta com tais características tenha que desistir de investir neste novo negócio.

24. Bibliografia Complementar

IBICT. Resposta técnica: serviços de limpeza e conservação. [S. l., 2008]. Disponível em: <http://sbrtv1.ibict.br/upload/sbrt595.pdf?PHPSESSID=fc38dff83c2a382443d2bde6a352235e>. Acesso em: 12 nov 2008.

IPEA. Os serviços de limpeza e conservação no Brasil. [S. l., 2008]. Disponível em: www.ipea.gov.br/pub/td/td0601.pdf. Acesso em: 12 nov 2008.

HTH. Manual básico para tratamento de piscinas residenciais. [S. l., 2008] Disponível em: <http://www.hth.com.br/novo/treinamento/>. Acesso em: 11 nov 2008.

Sites consultados ABCDágua. Disponível em: <http://www.abcdagua.com.br/home.html>. Acesso em: 11 nov 2008.

SEBRAE. Biblioteca On-line. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 11 nov 2008.

Saber mais. Disponível em: <http://www.ruadireita.com/bricolage-jardim/info/manutencao-de-piscinas/#ixzz1NUm8cKms>. Acesso em: 14 jun 2011.

Como tratar a piscina. Disponível em: <http://www.acquabrasilpiscinas.com.br/loja/infos.asp?>



lang=pt_BR&co

digo_texto=5. Acesso em: 12 jun 2011.

