

# Serviço de pequenas obras para construção civil



# 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.....	2
Estrutura.....	3
Pessoal.....	3
Equipamentos.....	5
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	6
Automação.....	7
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	8
Capital de Giro.....	8
Custos.....	10
Diversificação/Agregação de Valor.....	10
Divulgação.....	11
Informações Fiscais e Tributárias.....	11
Eventos.....	14
Entidades em Geral.....	14
Normas Técnicas.....	14
Glossário.....	15
Dicas de Negócio.....	20
Características Específicas do Empreendedor.....	20
Bibliografia Complementar.....	21
Fonte de Recurso.....	22
Planejamento Financeiro.....	22
Produtos e Serviços - Sebrae.....	23
Sites Úteis.....	23

# 1. Apresentação de Negócio

Os grandes aglomerados urbanos, que ocorrem nas diversas regiões do país, são responsáveis pelo surgimento de uma série de serviços que visam proporcionar a manutenção e melhoria da qualidade do espaço onde as pessoas vivem e se relacionam.

A falta de tempo, imposta por uma rotina diária de alta velocidade, possibilita que o negócio de serviços de pequenas obras da construção civil experimente índices excelentes de crescimento em todo o país. Apesar da grande demanda, atividades formalizadas de reparos de imóveis residenciais ou comerciais são relativamente difíceis de serem encontrados. Isto ocorre porque predomina, ainda, no mercado brasileiro as atividades informais, com os atendimentos realizados por pessoas que, em geral, não possuem especialização e não legalizam seu pequeno negócio. Para atender um público cada vez mais exigente e residências mais sofisticadas, praticamente inexistente oferta de serviços regulares e especializados.

O mesmo ocorre com as demandas de empresas em geral, que precisam realizar melhorias, ajustes e adaptações em seus espaços organizacionais. É comum o atendimento por pessoas que se dizem capazes de realizarem serviços diversos, mas que na prática não demonstram competência. Geralmente, pessoas e empresas preferem contratar profissionais indicados por amigos ou por outras empresas, entendendo que dessa forma terão maiores chances de encontrar pessoas com postura profissional, capazes de realizar um bom trabalho, livre de acidentes e com melhor nível de garantia. Observe-se que mesmo o profissional especializado normalmente soluciona questões dirigidas apenas para uma das áreas: se é eletricista, apenas consertos e instalações elétricas, se é pedreiro, apenas obras de edificações em imóveis; quando a empresa de serviços deve estar estruturada para oferecer soluções integradas e garantindo a qualidade em todo o projeto que será executado.

O empreender dessa atividade poderá especializar-se em segmentos específicos, como: residencial, comercial, industrial, ou atender a mais de um, dependendo das condições da empresa. O negócio de serviços de pequenas obras para construção civil possibilita atender serviços dirigidos para pequenas obras de construção civil, tais como: substituição de esquadrias, recuperação de pedras, restauração de fachadas, vedação de fachadas contra água e ar, manutenção preventiva e/ou corretiva, serviços de encanador, eletricista, serralheiro e outros afins.

Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaborá-lo procure o Sebrae.

## 2. Mercado

Com a grande recessão econômica dos últimos anos, o setor da construção civil foi um dos que mais foi afetado. Sendo um dos principais setores que contribuem para o PIB nacional, além de ser o responsável pela geração inúmeros empregos, teve uma queda no desenvolvimento. Além disso, as obras de infraestrutura também ficaram paradas, impactando na redução de investimentos do mercado.

Em 2018 a situação começou a estabilizar e conforme o SINDUSCON a expectativa para o ano de 2019 e seguintes é de crescimento, com o aumento no lançamento de imóveis em 119% se comparado ao primeiro trimestre do mesmo ano.

O cenário econômico favorável para os próximos anos estimula empresários para ampliar e renovar suas empresas, e a redução da taxa SELIC e novas opções de financiamento de imóveis pela Caixa Econômica Federal, para a pessoa física, ampliam o mercado e cada vez mais as oportunidades para o empreendedor que deseja estabelecer-se com o negócio de serviços de pequenas obras na área da construção civil. Necessário se faz, a observação a todos os princípios legais para a estruturação e instalação da empresa, bem como à legislação trabalhista, prevenção de acidentes no trabalho e conhecimento dos preceitos básicos de qualidade no atendimento e relacionamento com o cliente, levando sempre em consideração o propósito de fazer bem feito tudo o que se propõe a realizar.

Pesquisa da ANAMACO (Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção) realizada ao final do ano de 2018, apontou que 87% dos varejistas do setor estão otimistas em relação aos resultados de 2019. A associação projeta o crescimento de 8,5% para 2019.

A ABRAMAT (Associação Brasileira da Indústria de Materiais de Construção), aponta em sua pesquisa que, 56% das associadas estão confiantes com as medidas econômicas que virão a ser tomadas ao longo de 2019.

### 3. Localização

Uma boa localização é aquela que favorece o acesso das pessoas, com o menor grau possível de dificuldade. A empresa de serviços de pequenas obras para construção civil deverá estar instalada nas proximidades do local de demanda, porém, não há a necessidade de estar em local de grande frequência de público, uma vez que os serviços serão realizados no domicílio do cliente. Para este ramo de negócio o melhor ponto não é necessariamente aquele que oferece maior visibilidade da empresa, e sim, aquele que possibilitará menor custo de instalação, com rapidez de movimentação até as regiões onde os serviços serão realizados. Além das considerações anteriores, outros itens devem ser observados antes da definição pelo local: - facilidade de acesso: deve considerar a comodidade ao cliente para acessar a empresa através de transporte particular ou público, bem como, a facilidade aos empregados para chegarem ao trabalho; - área para estacionamento: é um ponto importante, considerando-se as dificuldades naturais para se encontrar local para estacionar, na maioria das cidades; - espaço para guarda de automóveis utilitários: a empresa precisará de automóveis para serviço e esses necessitarão de local seguro para guarda durante a noite e nos feriados e finais de semana; - edificação que acomode o escritório, espaço para guarda de ferramentas, equipamentos e utensílios em geral: espaços caros podem onerar a empresa e comprometer o desempenho econômico-financeiro, por isso é aconselhável analisar a viabilidade de manter um escritório comercial em local de grande visibilidade, de fácil acesso aos clientes, que favoreça o processo de venda de serviço e instalar um galpão em local de menor custo onde possa acomodar automóveis utilitários, equipamentos, ferramentas e outros utensílios; - observação à legislação local, principalmente ao Plano Diretor, garantindo o fornecimento do alvará de localização; - existência de infra-estrutura geral: água, esgoto, energia elétrica, telefone, canais de banda larga, transporte público, segurança e outros benefícios.

### 4. Exigências Legais e Específicas

É necessário contratar um contador profissional para legalizar a empresa nos seguintes órgãos: - Junta Comercial; - Secretaria da Receita Federal (CNPJ); - Secretaria Estadual de Fazenda; - Prefeitura Municipal, para obter o alvará de funcionamento; - Enquadramento na

Entidade Sindical Patronal em que a empresa se enquadra (é obrigatório o recolhimento da Contribuição Sindical Patronal por ocasião da constituição da empresa e até o dia 31 de janeiro de cada ano); - Caixa Econômica Federal, para cadastramento no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”; - Corpo de Bombeiros Militar. A constituição e o funcionamento regular de empresas que exploram a atividade de construção civil, para a realização de obras de construção e reforma de imóveis exigem responsabilidade técnica. O responsável técnico deve ser habilitado junto ao Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia, podendo ser o próprio sócio, empregado ou prestador de serviços contratado especificamente para esse fim. A Pessoa Jurídica também deverá ser registrada e manter seu registro junto CREA. A Resolução no. 218 do CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Arquitetura define as atividades inerentes aos profissionais das diferentes modalidades de Engenharia, Arquitetura e Agronomia. O SEBRAE local poderá ser consultado para orientação.

## 5. Estrutura

A estrutura básica de uma empresa de serviços de pequenas obras para construção civil deve conter o que segue: Recepção e atendimento – Tem a função de receber clientes e encaminhar para os atendentes, manter cadastros, registrar serviços e acompanhar obras. Realiza atendimentos por telefone e internet, encaminha técnicos para atender clientes em domicílio, discute projetos, preços, contratos e fecha negócios. Realiza contatos prévios, atende clientes na fase de execução de serviços e realiza atividades de pós-venda. Este espaço deve ter boa aparência, oferecer comodidade, manter água, café e revistas técnicas específicas da área. Escritório da administração – Pequeno espaço destinado às atividades de compra e 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. Almoxarifado – Espaço para guarda dos equipamentos, máquinas, ferramentas, e material utilizado na execução das atividades da empresa. O material deve estar organizado, classificado e ter acesso fácil. Deve contar com controle rigoroso de entrada e saída. É necessário que o ambiente seja arejado, e esteja localizado em área de acesso restrito. O material utilizado em pequenas obras de construção civil deverá ser adquirido mediante a demanda, para evitar desperdício, armazenamento desnecessário e perda ocasionada pelo acondicionamento inadequado ou deterioração. A empresa de serviços de pequenas obras para construção civil necessita de uma área mínima de 100m<sup>2</sup> de área construída e espaço para guarda de utilitários, de acordo com o porte do negócio.

## 6. Pessoal

A quantidade de profissionais está relacionada ao porte do empreendimento, para uma empresa de serviços de pequenas obras para construção civil de pequeno porte pode-se começar com sete empregados, sendo:

- 01 atendente
- 01 auxiliar de escritório;
- 02 profissionais com múltiplas especializações em pintura, gesso, manutenção predial e outros;

- 01 eletricista;

- 01 auxiliares de serviços gerais;

O profissional que responde pela ART – Anotação de Responsabilidade Técnica poderá ser contratado para prestação de serviços técnicos especializados. Outros profissionais com competências exclusivas serão contratados de acordo com a demanda, para realizarem serviços através de terceirização.

Serviços terceirizados requerem acompanhamento e controle eficientes, visando garantir a qualidade do serviço prestado. A imagem e reputação da empresa dependem de serviços e atendimento de qualidade.

Os colaboradores devem ter as seguintes competências, que devem ser focadas durante o processo de seleção e contratação:

- **Atendente:** esse deve ser um profissional-chave na empresa, pois a ele caberá o primeiro contato com os clientes para levantamento das necessidades e identificação do serviço a ser realizado, registrando a demanda do cliente e enviando um técnico para fazer o levantamento in loco, que subsidiará a elaboração do orçamento e proposta. Esse profissional deve ter facilidade de comunicação, boa postura pessoal, ser capaz de dispensar atendimento de excelência ao cliente, gerar confiança e iniciar o processo de venda.

- **Auxiliar de escritório:** deve ser capaz de realizar as atividades básicas relacionadas a registros sobre o relacionamento com clientes, fornecedores, colaboradores, controles financeiros e bancários, operando sistemas tecnológicos apropriados para esse fim, além de demonstrar habilidade de relacionamento interpessoal e comprometimento com a qualidade dos serviços prestados pela empresa.

- **Profissionais com múltiplas especializações:** essas pessoas devem ter um bom entendimento sobre diversas áreas que envolvem o ramo de negócio em questão. Devem ter experiência em serviços de manutenção predial, serviços com gesso, vidraçaria, pequenos consertos, serralheria, pintura, revestimentos, hidráulica, pisos cerâmicos, pedras para piso, instalações de chuveiros, torneiras, sistemas de aquecimento de água e etc. Eles não precisam ser especialistas em todas as áreas, mas devem ser capazes de identificar soluções possíveis e discutirem com os clientes sobre todos os serviços que a empresa presta. Devem ser capazes de levantar, de forma precisa, os serviços necessários às soluções que os clientes necessitam. Devem ter facilidade de comunicação, passar credibilidade aos clientes, ter capacidade de liderar equipes de serviço, realizar determinados serviços, acompanhar e controlar os serviços de empregados e terceirizados, sempre comprometidos com a qualidade do atendimento e a manutenção da clientela.

- **Auxiliares de serviços gerais:** devem saber manusear equipamentos, máquinas e ferramentas básicas utilizadas nesses serviços, além de demonstrarem interesse e comprometimento com a qualidade dos serviços prestados.

- **Eletricista:** deve ter conhecimento de serviços de instalações prediais relacionadas a energia e força, além de postura respeitosa, boa comunicação e noção da importância da satisfação do cliente para o sucesso de qualquer negócio.

Investir constantemente no aperfeiçoamento dos colaboradores através de cursos, palestras,

workshops que são oferecidos no mercado, ou em atividades de desenvolvimento realizadas na própria empresa, deve ser preocupação permanente do empreendedor. O empreendedor deverá participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor. Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores na Construção Civil, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, conseqüências desagradáveis. O SEBRAE da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e o treinamento adequado.

## 7. Equipamentos

São necessários os seguintes móveis e equipamentos para o escritório e para os serviços da empresa:

- microcomputador completo 1 – R\$ 2.389,00;
- impressora 1 – R\$ 910,00;
- telefone 2 – R\$ 600,00;
- mesas 3 – R\$ 750,00;
- cadeiras 6 – R\$ 960,00;
- armário para o escritório 1 – R\$ 450,00;
- aparelho de ar condicionado split 12.000 btus 01 – R\$ 1.759,00;
- guincho de bricolagem 200 kg a 400 kg 1 – R\$ 1.399,00;
- misturador portátil 1 – R\$ 619,00;
- cortadora de parede 1 – R\$ 1.600,00;
- serra mármore 1 – R\$ 362,00;
- lixadeira orbital 1 – R\$ 390,00;
- serra circular 1 - R\$ 479,00
- furadeira de impacto 1 – R\$ 329,00;
- escada de alumínio articulada 1 – R\$ 405,00;
- carrinho de mão 1 – R\$ 193,00;
- equipamentos diversos (baldes, cavadeiras, colher de pedreiro, régua, desempenadeiras, espátulas, expansores, linha, pás, prumos, sutas, cortadores de vidro, pistola para pintura, broxas, etc.) 1 - R\$ 850,00;



- equipamentos de proteção individual (botas, capacetes, luvas, máscaras respiratórias, óculos, protetores auricular, lombar e facial e etc.) – R\$ 450,00;

- veículo utilitário – R\$ 55.000,00;

Total dos móveis e equipamentos: R\$ 69.903,00.

Obs: Estão listados equipamentos básicos. Conforme a especialidade e número de equipes, a quantidade de equipamentos precisará ser revisada. O veículo é um preço médio de um utilitário básico, sendo que o preço poderá variar (para cima ou para baixo) conforme o modelo, ano e estado do veículo.

Fontes: Loja do Mecanico - Magazine Luiza - Webmotors

## 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, ou serviço, 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 ou não se poder executar o serviço com prontidão. Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa. A matéria prima utilizada numa empresa de serviços de pequenas obras para construção civil é representada, basicamente, pelos diversos itens utilizados em obras da construção civil, tais como: - materiais para instalações hidráulicas e sanitárias (louças, vasos, canos, etc.); - materiais para instalações elétricas (fios, tomadas, interruptores, disjuntores); - materiais de revestimento (verniz, tinta, tecido, papel, etc.); - madeiras; - materiais de ligação (cal, gesso, pozolana, cimento, cola, etc.); - brita; - cerâmica; - argila; - tijolos; - pastilhas cerâmicas; - pedras; - granitos; - gesso. Uma empresa de serviço de pequenas obras para a construção civil não oferece mercadorias, e sim, soluções para reformas, manutenções, pinturas, revestimentos e outras demandas. Para a definição dos serviços a serem oferecidos o empresário deverá pesquisar junto a profissionais do ramo, ouvir potenciais clientes e decidir por um conjunto que poderá sofrer ajustes e mudanças no decorrer da experiência da empresa. Pesquisas em revistas especializadas contribuem para essa decisão.

## 9. Organização do Processo Produtivo

Os processos produtivos de uma empresa de serviços de pequenas obras para construção

civil são divididos em: Atendimento ao cliente – ocorre na empresa, por telefone, por e-mail, por preenchimento de ficha no site e pode ocorrer no próprio local do serviço.

Visita técnica – tem a função de conhecer a necessidade do cliente, entender o que ele quer, discutir a melhor solução e decidir por uma forma de atendimento. Essa visita fornece subsídios para que o empresário dimensione a necessidade de materiais, ferramentas, equipamentos e pessoas que deverão trabalhar no local. Orçamentação – De posse dos levantamentos realizados na visita técnica elabora-se o orçamento ao cliente, faz-se as estimativas de recursos necessários, dimensiona-se os custos e projeta-se o preço do serviço. A contratação deve dar origem a um contrato de prestação de serviços, regulando todos os pontos do acordo, como: preço, prazo, forma de pagamento, características do serviço e todos os demais pontos considerados importantes.

Planejamento das atividades – A partir do fechamento do negócio com o cliente, elabora-se o planejamento das atividades, estabelecendo-se o cronograma, definindo-se quem realizará os serviços e toda a logística de suprimento de materiais necessários.

Execução dos serviços – Após a assinatura do contrato a empresa agenda a visita dos profissionais para a realização do trabalho. É importante esclarecer todos os pontos relevantes que causarão impacto para a convivência da família, nos dias em que as obras estarão sendo realizadas. Determinados serviços causam ruído, poeira, odor e muitas vezes a família não tem noção desses efeitos, por isso é importante alertá-los. A sensibilidade e experiência dos profissionais é fundamental para antecipar essas situações e prevenir efeitos indesejáveis. Muitas vezes esse pode ser o grande diferencial da empresa, pois geralmente, não se leva em consideração o bem estar das pessoas no período de realização de certos trabalhos. A busca do melhor resultado deve ser perseguido incansavelmente, pois a fidelização do cliente depende da qualidade do trabalho realizado e do relacionamento exercido durante o período dos serviços. O empreendedor deve acompanhar e controlar todas as fases da prestação do serviço, objetivando a garantia de cumprimento de todos os pontos do contrato.

Pós-venda – Acompanhamento e assistência após a realização do serviço, enviando comunicações de interesse do cliente e mantendo o relacionamento com o objetivo de realizar outros serviços, por conta da fidelização.

O uso de equipamentos de proteção individual – EPI e de equipamentos de segurança deve ser obrigatório na execução dos serviços, de acordo com as características de cada serviço, atendendo à legislação vigente e prevenindo acidentes de trabalho. Durante a realização dos serviços devem ser observados princípios de higiene e limpeza, além de preocupação constante com danos ao meio ambiente

## 10. Automação

Há no mercado uma boa oferta de sistemas para gerenciamento de pequenos negócios. Para uma produtividade adequada, devem ser adquiridos sistemas que integrem as compras, as vendas e o financeiro. Os softwares possibilitam o cadastro de clientes e fornecedores, histórico de serviços prestados a cada cliente, controle de estoque de material, equipamentos, ferramentas, orçamento, cronograma físico financeiro, serviço de mala-direta para clientes e potenciais clientes, cadastro de móveis e equipamentos, gerenciamento de serviços dos empregados, controle de comissionamento, controle de contas a pagar e a

receber, fornecedores, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa etc. Deve-se procurar softwares de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Pesquisas nos principais sites de busca indicarão uma grande variedade de softwares destinados à gestão integrada dos diversos setores de uma MPE. O empresário poderá optar por download de sistemas sem custo, com custo mensal, com valor fixo, podendo incluir custo de assistência técnica e customização. Para a busca basta pesquisar “Sistemas de Gestão Empresarial” e avaliar as alternativas apresentadas. Sugestão de Fonte: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)

## 11. Canais de Distribuição

Os serviços são vendidos nas instalações da empresa de serviços de pequenas obras para construção civil. É bastante comum o cliente fazer contato com a empresa e solicitar visita. Por essa razão, o empresário deverá estar preparado para que ele e todos os técnicos que realizam visitas técnicas estejam de posse de calculadora, trena, caneta, papel, catálogos de produtos e outros materiais que poderão ajudar na realização do levantamento prévio. Em algumas situações os clientes poderão ser atendidos em outros locais, como: nos intervalos de trabalho de outras empresas, em restaurantes e etc. O desenvolvimento de um site na internet com divulgação de serviços realizados pela empresa, depoimento dos clientes e fotografia de obras realizadas (desde que autorizadas previamente) é uma poderosa arma de marketing. Através do site, ou por chat, e-mail, ou através das redes sociais, o cliente poderá fazer contato com a empresa, preencher cadastro, agendar atendimento personalizado, solicitar orçamentos, e avaliar a qualidade dos serviços prestados. O canal internet é uma opção de contato com o cliente muito importante nos dias atuais e que pode ser um canal vigoroso de vendas, desde que possua uma boa estrutura e design adequado.

## 12. Investimentos

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua auto-sustentação. Pode ser caracterizado como: - investimento fixo – compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas etc.; - investimentos pré-operacionais – são todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de decoração, 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. Para uma empresa de serviços de pequenas obras para construção civil o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 123.403,00 para fazer frente aos seguintes itens de investimento: - construção e reforma de instalações – R\$ 20.000,00; - equipamentos, móveis, máquinas, automóvel – R\$ 69.903,00; - despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas etc.- R\$ 3.500,00; - capital de giro para suportar o negócio nos primeiros meses de atividade – R\$ 30.000,00.

## 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. 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. O desafio da gestão do capital de giro está, principalmente, na ocorrência dos fatores a seguir: - variação dos diversos custos absorvidos pela empresa; - aumento de despesas financeiras, em decorrência das instabilidades do mercado; - baixo volume de contratação; - aumento dos índices de inadimplência; - qualidade da matéria-prima, o que pode ocasionar perdas durante a execução das obras; - estoque excessivo de materiais e insumos; O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão. O empresário deve evitar a retirada de valores além do

labore estipulado, pois no início todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. Dessa forma a empresa poderá alcançar mais rapidamente sua auto-sustentação, reduzindo as necessidades de capital de giro e agregando maior valor ao novo negócio. No caso de uma empresa de serviços de pequenas obras para construção civil, o empresário deve reservar em torno de 30% do total do investimento inicial para o capital de giro.

## 14. Custos

São todos os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas e insumos consumidos no processo de estoque e comercialização. O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o negócio, indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio. Abaixo apresentamos uma estimativa de custos fixos mensais típicos de uma empresa de serviços de pequenas obras para construção civil.

1. água, luz, telefone, internet – R\$ 490,00;
2. salários, comissões e encargos – R\$ 10.046,00;
3. taxas, contribuições e despesas afins – R\$ 470,00;
4. transporte – R\$ 1.760,00;
5. refeições – R\$ 1.980,00;
6. seguros – R\$ 480,00;
7. assessoria contábil – R\$ 600,00;
8. limpeza, higiene e manutenção – R\$ 320,00;
9. combustível e manutenção de veículo – R\$ 1.800,00.

Fonte: CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2019/2021 - SINDICATO TRABALHADORES NA CONSTRUÇÃO CIVIL DO DF E SINDUSCON DF

## 15. Diversificação/Agregação de Valor

O empreendedor deve ter em mente que agregar valor significa ampliar a satisfação do cliente, seja por serviços auxiliares que facilitam a vida das pessoas, ou pela qualidade do atendimento, demonstrando valorização a cada indivíduo, pelo respeito, atenção, interesse, compromisso e responsabilidade que cada profissional dispensa no desempenho das suas atividades. Uma das formas de diversificação é através da oferta de outros serviços agregados à empresa de serviços de pequenas obras para construção civil, tais como: - montagem de móveis residenciais e comerciais/escritórios; - limpeza de pisos, piscinas, caixa

d'água, etc.; - demolições; - pintura de móveis, esquadrias e paredes; - paisagismo e jardinagem; - fiscalização de obras; - desentupimento de ralos, tanques, vasos sanitários, coluna coletora de esgoto sanitário e água pluvial; - desentupimento de conduíte de telefone, cabo de TV, internet e fios elétricos, realizado por equipe especializada; - esgotamento e limpeza de inundação em poço de elevador; - garantia dos serviços executados por tempo limitado; - atendimento 24 horas; - oferta de pacotes com visitas técnicas periódicas. Ouvir os clientes e detectar suas aspirações e expectativas é muito importante para orientar a oferta de novos serviços. Atendimentos personalizados, em horários especiais ou em locais alternativos, que facilitem a vida do cliente e ofereçam comodidade, podem agregar valor e fazer diferença, ampliando as possibilidades de captar novos clientes e fidelizar os atuais. 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. O empreendedor deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas, novos métodos, através da leitura de colunas de jornais e revistas especializadas, programas de televisão ou através da Internet.

## 16. Divulgação

Os meios para divulgação variam de acordo com o porte e o público-alvo escolhido. Podem ser usados anúncios em jornais de bairro, revistas locais e propaganda em rádio. Uma empresa de serviços de pequenas obras para construção civil poderá utilizar-se de panfletos a serem distribuídos de forma dirigida, em locais de grande circulação de pessoas, condomínios residenciais, grandes empresas, ou nos bairros. A divulgação da marca da empresa em revistas especializadas e placas nas obras pode ser um excelente diferencial. Outra forma de propaganda são os anúncios nas páginas amarelas do catálogo telefônico. Um dos veículos de comunicação mais eficaz é a propaganda boca-a-boca, portanto o empreendedor deve estar atento ao cumprimento dos prazos de entrega das obras e à qualidade dos serviços executados, com o objetivo de realizar a plena satisfação do cliente. A divulgação através de site na internet deve ser considerada, pois o acesso de pessoas à rede cresce permanentemente e em larga escala, atingido os mais diversos públicos, desde os que possuem maior poder aquisitivo até os que estão na outra ponta. Ressalte-se que esse canal apresenta custo relativamente baixo e com forte e crescente apelo popular. A construção de um site deve ser bastante estudada em razão das características do negócio, como também é fundamental adicioná-lo em diretórios especializados para empresas e motores de busca de inclusão manual como Google Adwords, Ask, Yahoo Search Marketing, Microsoft Digital Advertising Solutions, Hot Words, dentre outros. As mídias digitais estão em alta. Na medida do interesse e das possibilidades, poderão ser utilizados anúncios em jornais de grande circulação, revistas e outdoor. Se for de interesse do empreendedor, um profissional de marketing e comunicação poderá ser contratado para desenvolver campanha específica.

## 17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de SERVIÇO DE PEQUENAS OBRAS PARA CONSTRUÇÃO CIVIL, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4330-4/03, 4330-4/04, 4330-4/05 e 4399-1/03 como a atividade de serviços de acabamento em gesso e estuque, serviços de pintura de parede, colocação de revestimentos de cerâmica, azulejo,

mármore, granito, pedras e outros materiais em paredes e pisos, tanto no interior quanto no exterior de edificações, calafetagem, raspagem, polimento e aplicação de resinas em pisos, e obras de alvenaria, poderá

Este segmento de empresa poderá optar pelo Simples, desde que sua categoria esteja contemplada no regime, a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse R\$ 360 mil para microempresa e R\$ 4,8 milhões para empresa de pequeno porte e sejam respeitados os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor de ME e EPP 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 Líquido);
- PIS (Programa de Integração Social);
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social);
- CPP (Contribuição Previdenciária Patronal);
- ICMS (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços): para empresas do comércio
- ISS (Imposto Sobre Serviços): para empresas que prestam serviços;
- IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados): para indústrias.

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do Simples Nacional variam de acordo com as tabelas I a VI, dependendo das atividades exercidas e 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 R\$ 81 mil, o empreendedor poderá optar pelo registro como Microempreendedor Individual (MEI), desde que ele não seja dono ou sócio de outra empresa e tenha até um funcionário. Para se enquadrar no MEI, sua atividade deve constar na tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII ([http://www.portaldoempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO\\_XIII.pdf](http://www.portaldoempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO_XIII.pdf))

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

- l) Sem empregado • 5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária
- R\$ 1 de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias (para empresas

de comércio e indústria) • R\$ 5 de ISS – Imposto sobre Serviços (para empresas de prestadoras de serviços)

II) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que ele receba o 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.

Outros regimes de tributação

Para os empreendedores que preferem não optar pelo Simples Nacional, há os regimes de tributação abaixo:

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

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

- IRPJ - 15%. Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;
- CSLL - 9%. Não há adicional de imposto.
- PIS - 1,65% - sobre a receita bruta total, compensável;
- COFINS - 7,65% - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os impostos estaduais e municipais:

- ICMS - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas. - ISS – Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2 e 5%.

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

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

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



- FGTS – Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

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

## 18. Eventos

Feira do Imóvel, Construção, Condomínios, Arquitetura e Decoração - FEICCAD Evento: Anual Local: Jundiaí – SP [www.feiccad.com.br](http://www.feiccad.com.br) Feira e Congresso Internacional da Tecnologia, Equipamentos, Materiais de Construção e Acabamentos – INTERCON Evento: Bienal Local: Joinville – SC [www.feiras.messebrasil.com.br/intercon](http://www.feiras.messebrasil.com.br/intercon) Feira de Produtos para a Construção Civil e Mercado Imobiliário – CONSTRUFair Evento: Anual Local: Caxias do Sul – RS [www.construfair.com.br](http://www.construfair.com.br) Feira de Produtos para a Construção Civil e Mercado Imobiliário – CONSTRUIR SC Evento: Anual Local: Florianópolis - SC [www.construfairsc.com.br](http://www.construfairsc.com.br) Feira Internacional da Construção – CONSTRUIR MINAS Evento: Anual Local: Belo Horizonte - MG [www.feiraconstruir.com.br/mg](http://www.feiraconstruir.com.br/mg) Feira Internacional da Construção – CONSTRUIR BAHIA Evento: Anual Local: Salvador – Bahia [www.feiraconstruir.com.br/ba](http://www.feiraconstruir.com.br/ba) Feira Internacional da Construção – CONSTRUSUL Evento: Anual [www.suleventos.com.br/feiraconstrusul](http://www.suleventos.com.br/feiraconstrusul) Feira Internacional da Indústria da Construção – FEICON BATIMAT Evento: Anual Local: São Paulo - SP [www.feicon.com.br](http://www.feicon.com.br)

## 19. Entidades em Geral

Relação de entidades para eventuais consultas Câmara Brasileira da Indústria da Construção - CBIC SCN Quadra 1 Bloco E – Edifício Central Park, 13º. Andar – Brasília - DF CEP 70.711-903 (61) 3327-1013 [www.cbic.org.br](http://www.cbic.org.br)

Procurar na localidade : CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia SINDUSCON – Sindicato da Indústria da Construção Civil -

## 20. Normas Técnicas

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, utilizados como importantes referências para o mercado. As normas técnicas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio. As normas técnicas são publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. A norma técnica NBR 5671 – Participação dos intervenientes em serviços e obras de engenharia e arquitetura – Fixa as condições exigíveis de participação dos intervenientes em serviços e obras de engenharia e arquitetura, definindo suas responsabilidades e prerrogativas, visando garantir características adequadas aos empreendimentos – é aplicável a empresa de pequenas obras de serviços de engenharia. A norma técnica NBR 14931 – Execução de estruturas de concreto – Procedimento – Estabelece os requisitos gerais para a execução de estruturas de concreto permanente ou temporárias – é aplicável a empresa de pequenas obras de serviços de engenharia. A norma técnica NBR 15575 – Edifícios habitacionais de até cinco pavimentos – Desempenho – Parte 1: Requisitos Gerais - Estabelece os requisitos e critérios de desempenho que se aplicam ao edifício habitacional de até cinco pavimentos, como um

todo integrado, e que podem ser avaliados de forma isolada para um ou mais sistemas específicos. Parte 2: Requisitos para os sistemas estruturais - Estabelece os requisitos e critérios de desempenho que se aplicam ao sistema estrutural do edifício habitacional de até cinco pavimentos, como um todo integrado, e que podem ser avaliados de forma isolada para um ou mais sistemas estruturais específicos, considerando os estados-limites último e de serviço. Parte 3: Requisitos para os sistemas de pisos internos - Estabelece os requisitos e critérios de desempenho aplicáveis a pisos internos de edifícios habitacionais, de até cinco pavimentos, ou a sistemas de pisos. Parte 4: Sistemas de vedações verticais externas - Estabelece os requisitos para a avaliação do desempenho de sistemas de vedações verticais internas e externas (SVVIE) de edifícios habitacionais de até cinco pavimentos ou de seus sistemas. Parte 5: Requisitos para sistemas de coberturas - Estabelece os requisitos e critérios de desempenho exigidos dos sistemas de coberturas para edifícios habitacionais de até cinco pavimentos. Parte 6: Sistemas hidrossanitários - Estabelece os requisitos e critérios de desempenho exigidos aos sistemas hidrossanitários de edifícios habitacionais de até cinco pavimentos - é aplicável a empresa de pequenas obras de serviços de engenharia. A norma técnica NBR 14522 – Intercâmbio de informações para sistemas de medição de energia elétrica - Define o padrão de intercâmbio de informações no sistema de medição de energia elétrica, de forma a se alcançar a compatibilidade entre os sistemas e equipamentos de medição de energia elétrica de diferentes procedências – é aplicável a empresa de pequenas obras de serviços de engenharia. A norma técnica NBR 5444 – Símbolos gráficos para instalações elétricas prediais – Estabelece os símbolos gráficos para instalações elétricas prediais – é aplicável a empresa de pequenas obras de serviços de engenharia. A norma técnica NBR 5626 – Instalação predial de água fria – Estabelece exigências e recomendações em relação ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de água fria. As exigências e recomendações aqui estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de portabilidade da água nos caso de instalação de água potável – é aplicável a empresa de pequenas obras de serviços de engenharia.

## 21. Glossário

**Abrasão:** Desgaste causado nas superfícies pelo movimento de pessoas ou objetos.  
**Acabamento:** Remate final da estrutura e dos ambientes da casa, feito com os diversos revestimentos de pisos, paredes e telhados.  
**Adensamento:** No caso específico de concreto, é um processo manual ou mecânico para compactar uma mistura de concreto no estado fresco, com o intuito de eliminar vazios internos da mistura (bolhas de ar) ou facilitar a acomodação do concreto no interior das formas.  
**Afastamento (ou Recuo):** Refere-se às distâncias entre as faces da construção e os limites do terreno.  
**Alvará de construção:** Documento emitido pela autoridade municipal onde a construção está localizada, que licencia a execução da obra.  
**Alvenaria:** Conjunto de pedras, de tijolos ou de blocos - com argamassa ou não - que forma paredes, muros e alicerces. Quando esse conjunto sustenta a casa, ele chama-se alvenaria estrutural. O próprio trabalho do pedreiro.  
**Amianto:** Tem origem num mineral chamado asbesto e é composto por filamentos delicados, flexíveis e incombustíveis. É usado na construção de refratários e na composição do fibrocimento.  
**Andaime:** Plataforma usada para alcançar pavimentos superiores das construções.  
**Anteprojeto:** Primeiras linhas traçadas pelo arquiteto em busca de uma idéia ou concepção para desenvolver um projeto.  
**Aprumar:** Acertar a verticalidade de paredes e colunas por meio do prumo.  
**Argamassa:** Mistura de materiais inertes (areia) com materiais aglomerantes (cimento e/ou cal) e água, usada para unir ou revestir pedras, tijolos ou blocos, que forma conjuntos de alvenaria. Ex.: argamassa de cal (cal+areia+água). A argamassa magra ou mole

é a mistura com menor quantidade de aglomerante (cal e/ou cimento), responsável pela aglutinação. Já a argamassa gorda tem o aglomerante em abundância. Armadura estrutural: Conjunto de ferros que ficam dentro do concreto e dão rigidez à obra. ART: Anotação de Responsabilidade Técnica, segundo as normas vigentes no sistema CONFEA/CREA. Assentar: Colocar e ajustar tijolos, blocos, esquadrias, pisos, pastilhas e outros acabamentos. Aterramento Elétrico: Ligação à terra que assegura a fuga das correntes elétricas indesejáveis. Aterro: Colocação de terra ou entulho para nivelar uma superfície irregular. AutoCAD: Software que facilita a confecção de plantas e croquis, oferecendo ferramentas essenciais para realizar projetos em computador. Fabricado pela Autodesk. Azulejo: Ladrilho. Placa de cerâmica polida e vidrada de diversas cores. A origem do azulejo remonta aos povos babilônicos. Com os árabes, os azulejos ganharam maior difusão, marcando fortemente a arquitetura moura na Península Ibérica. Originalmente, os azulejos apresentavam relevos, característica que sobrevive até hoje. Balanço: Saliência ou corpo que se projeta para além da prumada de uma construção, sem estrutura de sustentação aparente. Baldrame : Designação genérica dos alicerces de alvenaria. Conjunto de vigas de concreto armado que corre sobre qualquer tipo de fundação. Peças de madeira que se apóiam nos alicerces de alvenaria e que recebem o vigamento do soalho. Barrote: Pequena peça de madeira, chumbada com massa na laje, que permite fixar o piso de tábua. Tem de 3 a 5 centímetros de comprimento e de 2.5 a 3.5 centímetros de altura. Bate-estacas: Equipamento de cravação de estacas por percussão. Beiral: Prolongamento do telhado para além da parede externa, protegendo-a da ação das chuvas. As telhas dos beirais podem ser sustentadas por mãos-francesas. Betoneira: Máquina que prepara o concreto ou mistura as argamassas. Bloco cerâmico: Elemento de vedação com medida-padrão. Pode ter função estrutural ou não. Bloco de concreto: Elemento de dimensões padronizadas. Tem função estrutural ou decorativa. Bloco de vidro: Elemento de vedação que ajuda a iluminar o ambiente. Bloco sílico-calcário: Mistura de areia silicosa e cal virgem. Tem função estrutural. Bombeamento: Transporte do concreto por meio de equipamentos especiais, bombas de concreto, e tubulações metálicas, que conduzem o concreto desde o caminhão betoneira até o local de concretagem. Braçadeira: Peça metálica que, normalmente, segura as vigas ou tesouras do madeiramento. Também fixa peças, como tubos, em paredes. Brita (pedra britada): Pedra fragmentada. Material obtido por trituração de rocha e classificado segundo a sua granulometria. Caçamba: Recipiente metálico para conter ou transportar materiais. Caiar: Pintar com cal diluída em água. Caibro: Peça de madeira que sustenta as ripas de telhados ou de soalhos. Nos telhados, o caibro assenta nas cumeeiras, nas terças e nos frechais. No soalho, apoia-se nos barrotes. Caixa de escada: Espaço, em sentido vertical, destinado à escada. Caixilho: Parte da esquadria que sustenta e garante os vidros de portas e janelas. Cal: Material indispensável à preparação das argamassas. É obtida a partir do aquecimento da pedra calcária a temperaturas próximas dos 1000 graus Celsius, processo que resulta no aparecimento do monóxido de cálcio (CaO) e ganha o nome de cal virgem. Calafetar: Vedar fendas e pequenos buracos surgidos durante a obra. Cálculo estrutural: Cálculo que estabelece a dimensão e a capacidade de sustentação dos elementos básicos de uma estrutura. Calha: Canal. Duto de alumínio, ferro galvanizado, cobre, PVC ou latão que recebe as águas das chuvas e as leva aos condutores verticais. Canteiro de obra: Instalações provisórias destinadas a alojamentos, estoque de materiais e equipamentos, almoxarifado, durante a fase de construção da obra. Cantoneira: Peça em forma de L que remata quinas ou ângulos de paredes. Também serve de apoio a pequenas prateleiras. Capa: Demão de tinta. Camada de concreto aplicada sobre a pedra que impermeabiliza a superfície. Capeamento: Revestimento com pasta de cimento ou de uma mistura composta de material pulverulento e enxofre derretido, que regulariza os topos de um corpo-de-prova com o objetivo de distribuir uniformemente as tensões de compressão axiais. CAT: Comunicação de acidente de trabalho. Cavilha: Peça de fixação que serve para manter juntas as peças de madeira, as

estruturas de alvenaria, etc. Tem formato cilíndrico-conico, com uma cabeça numa das extremidades e uma abertura na outra, onde se encaixa a chaveta - um tipo de trava -, que completa a junção. CEI: Cadastro específico do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, referente à obra. Chanfrar: Cortar em diagonal os ângulos retos de uma peça. Chapiscar: Lançar argamassa de cimento e areia grossa contra a superfície para torná-la áspera e facilitar a aderência da primeira camada de argamassa. Chave blindada: Chave elétrica protegida por uma caixa metálica, isolando as partes condutoras do contato elétrico. Chave Elétrica de Bloqueio: É a chave interruptora de corrente. Chave Magnética: Dispositivo com dois circuitos básicos, de comando e de força, destinados a ligar e desligar quaisquer circuitos elétricos, com um comando local ou à distância. Chumbar: Fixar com cimento. Cimbramento: Escoramento e fixação das fôrmas para concreto armado. Cinto de Segurança Tipo Pára-quedista: É o que possui tiras de tórax e pernas, com ajuste e presilhas. Cobertura: Conjunto de madeiramentos e de telhas que serve de proteção a casa. Cobri mento: Espessura de concreto entre a face interna da forma e a armadura. Coluna: Elemento estrutural de sustentação, quase sempre vertical. Ao longo da história da arquitetura, assumiu as formas mais variadas e diversos ornamentos. Pode ser de pedra, alvenaria, madeira ou metal e consta de três partes: base, fuste e capitel. Concreto: Mistura de água, cimento, areia e pedra britada, em proporções prefixadas, que forma uma massa compacta e endurece com o tempo. Concreto aparente é aquele que não recebe revestimentos. Concreto armado: na sua massa dispõem-se armaduras de metal para aumentar a resistência. Concreto ciclópico tem pedras aparentes e de formas irregulares. Concreto celular é uma variável que substitui a pedra britada por micro células de ar, conferindo-lhe grande leveza. Concreto Armado: Associação do concreto com o aço, formando uma armadura. Contra-piso: Camada, com cerca de 3 centímetros de cimento e areia, que nivela o piso antes da aplicação do revestimento. Contrapino: Pequena cavilha de ferro, de duas pernas, que atravessa na ponta de um eixo ou parafuso para manter no lugar porcas e arruelas. Contraverga: Viga de concreto usada sob a janela para evitar a fissuração da parede. Corrimão: Apoio para a mão colocado ao longo das escadas. Cumeeira: Parte mais alta do telhado, onde se encontram as superfícies inclinadas (águas). A grande viga de madeira que une os vértices da tesoura e onde se apóiam os caibros do madeiramento da cobertura. Também chamada espigão horizontal. Cura: Molhagem do concreto, após o fim de pega, ou seja, o endurecimento inicial do concreto, a fim de evitar a evaporação da água necessária às reações químicas (hidratação) nas primeiras idades. Demão: Cada camada de tinta aplicada sobre uma superfície qualquer. Desmoldante: Substância química utilizada para evitar a aderência do concreto à forma. Dilatação: Aumento de dimensão. Aumento do volume dos corpos, principalmente a partir da ação do calor. Os projetos de engenharia e arquitetura trabalham com previsões de dilatação dos materiais e dos elementos envolvidos numa estrutura de construção. Ver Junta de dilatação. Dosagem: Proporções dos materiais que compõem o concreto. Estas proporções são definidas experimentalmente, com o objetivo de se obter uma mistura final com características e propriedades preestabelecidas. Drenagem: Escoamento de águas por meio de tubos ou valas subterrâneas, chamados de drenos. Elementos Estruturais: Elementos componentes de estrutura (vigas, pilares, lajes, etc.). Elemento vazado: Peça produzida em concreto, cerâmica ou vidro, dotada de aberturas que possibilitam a passagem do ar e luz para o interior da casa. Comum em muros, paredes e fachadas. Em Balanço: Sem apoio além da prumada. Empena: Cada uma das duas paredes laterais onde se apóia a cumeeira nos telhados de duas águas. Empreitada: Um ou mais profissionais contratados para executar qualquer tipo de obra ou serviço. Encastado: Encaixado, embutido. Engastamento: Fixação rígida da peça à estrutura. E.P.I. - Equipamento de Proteção Individual: Todo dispositivo de uso individual destinado a proteger a saúde e a integridade física do trabalhador. Escora: Peça metálica ou de madeira que sustenta ou serve de trava a um elemento construtivo quando este não suporta a carga exigida. Escoramento:

Reforços executados na forma para que suporte o seu próprio peso e também do concreto fresco lançado, garantindo uma perfeita moldagem da peça concretada. Espelhado: Superfície polida, de modo a adquirir a aparência lisa e cristalina do espelho. Estaca: Peça longa, geralmente de concreto armado, que é cravado nos terrenos. Transmite o peso da construção para as partes subterrâneas - e mais resistentes. Estaca broca: Usada em fundações de casas simples, em terrenos que suportam pouco peso e quando a perfuração do solo é feita manualmente, com o auxílio de um instrumento chamado trado. A estaca do tipo broca é cravada em pequena profundidade, no máximo até 4 metros, que serão preenchidos com concreto. Estaiamento: Utilização de tirantes sob determinado ângulo, para fixar os montantes da torre. Estronca: Peça de esbarro ou escoramento com encosto destinado a impedir deslocamento. Estuque: Massa à base de cal, gesso, areia, cimento e água, usada no revestimento de paredes e de forros. Toda a argamassa de revestimento, geralmente acrescida de gesso ou pó de mármore. Também usada para fazer forros e ornatos. Fachada: Cada uma das faces de qualquer construção. Fiada: Fileira horizontal de pedras ou de tijolos de mesma altura que entram na formação de uma parede. Fissura: Corte superficial no concreto ou na alvenaria. Fissuração: São pequenas rupturas que aparecem no concreto que podem ser provocadas por atuação de cargas ou por retração devido à rápida evaporação da água. Forma: Elemento montado na obra para fundir o concreto, dando formas definitivas a vigas, pilares, lajes, etc., de concreto armado, que irão compor a estrutura da construção. Em geral, são de madeira ou de metal. Frechal: Componente do telhado. Viga que assenta sobre o topo da parede, servindo de apoio à tesoura. Gabarito: Marcação feita com fios nos limites da construção antes do início das obras. O encontro de dois fios demarca o lugar dos pilares. Galvanizar: Dourar ou pratear. Recobrir uma superfície com metal para preservá-lo da corrosão. Geminada: Referência a duas casas unidas por uma mesma parede. Granilite: Mistura de cimento (geralmente branco), pó de mármore e rochas minúsculas, usada para revestir paredes e pisos. Executado no próprio local da aplicação, exige o uso de juntas de dilatação. Guia: Peça de pedra ou de concreto que delimita a calçada da rua. Peça que direciona o sentido de movimento das peças móveis, como as portas de correr. Hidratação: Especificamente sobre o cimento, refere-se à combinação da água com seus compostos cujas reações iniciam o processo de endurecimento. Inclinação: Ângulo formado pelo plano com a linha horizontal, para compor coberturas, escadas, rampas ou outro elemento inclinado. Laje: Estrutura plana e horizontal de pedra ou betão armado, apoiado em vigas e pilares, que divide os pavimentos da construção. Lambris: Faixas inferiores das paredes (rodapés). Lançamento: Modo de transporte e colocação do concreto na forma a ser concretada. Lençol freático: Camada onde se acumulam as águas subterrâneas. Longarina: Viga de sustentação em que se apóiam os degraus de uma escada ou uma série de estacas. Mão-francesa: Série de tesouras. Escora. Elemento estrutural inclinado que liga um componente em balanço à parede, diminuindo o vão livre no pavimento inferior. Marcação: Primeira fiada de bloco ou tijolo para marcar o alinhamento das paredes. Marco: Parte fixa das portas ou janelas que garante o vão e recebe as dobradiças. Marquise: Pequena cobertura que protege a porta de entrada. Cobertura, aberta lateralmente, que se projeta para além da parede da construção. Massa: Argamassa usada no assentamento ou revestimento de tijolos. Meia-parede: Parede que não fecha totalmente o ambiente, usada como divisória. Moldagem: Especificamente sobre concretos ou argamassas de cimento portland, refere-se a procedimento normalizado de confeccionar corpos-de-prova. Montante: Moldura de portas, janelas, etc. Peça vertical que, no caixilho, divide as folhas da janela. Muro de contenção: Usado para contenção de terras e de pedras de encostas. Nichos de concretagem: Falhas de concretagem que ocasionam buracos no concreto, devido, principalmente, à falta de vibração. Nível: Instrumento que verifica a horizontalidade de uma superfície, a fim de evitar ondulações em pisos e contra-pisos. Ombreira (ou Umbral): Cada uma das peças verticais de portas e janelas responsáveis pela

sustentação das vergas superiores. Orientação: Posição da casa em relação aos pontos cardeais. Parquet : Piso feito da composição de tacos, que formam desenhos a partir da mistura de tonalidades de várias madeiras. Patine: Efeito oxidado, obtido artificialmente por meio de pintura ou pela ação do tempo, que dá aspeto antigo às superfícies. Pé-direito: Altura entre o piso e o teto. Pérgola: Proteção vazada, apoiada em colunas ou em balanço, composta por elementos paralelos feitos de madeira, alvenaria, concreto, etc. Persiana: Caixilho formado por tábuas de madeira, tiras plásticas, metálicas ou têxteis. São estreitas, horizontais e móveis para ventilar e regular a entrada de raios solares. Pilar: Elemento estrutural vertical de concreto, madeira, pedra ou alvenaria. Quando é circular, recebe o nome de coluna. Pilotis: Conjunto de colunas de sustentação do prédio que deixa livre o pavimento térreo. Plaina: Instrumento usado para desbastar, aplainar ou tirar irregularidades da madeira. Planta: Representação gráfica de uma construção onde cada ambiente é visto de cima, sem o telhado. Pré-fabricado: Qualquer elemento produzido ou moldado industrialmente, de dimensões padronizadas. O seu uso tem como objetivo reduzir o tempo de trabalho e racionalizar os métodos construtivos. Prumada: Posição vertical da linha do prumo. Também denomina a linha das paredes de uma construção. Prumo: Nome do aparelho que se resume a um fio provido de um peso numa das extremidades. Permite verificar por paralelismo a verticalidade de paredes e colunas. Reboco: Revestimento de parede feito com massa fina, podendo receber pintura diretamente ou ser recoberto com massa corrida. Refratário: Qualidade dos materiais que apresentam resistência a grandes temperaturas. Régua: Prancha estreita e comprida de madeira. Perfil quadrado de alumínio que nivela pisos e paredes, enquanto a massa ainda está mole. Remate: Finalizar um serviço na fase de acabamento da obra. Revestimento: Designação genérica dos materiais que são aplicados sobre as superfícies toscas e que são responsáveis pelo acabamento. Rodapé: Faixa de proteção ao longo das bases das paredes, junto ao piso. Os rodapés podem ser de madeira, cerâmica, pedra, mármore, etc. Sacada: Pequena varanda. Qualquer espaço construído que faz uma saliência sobre o paramento da parede. Balcão de janela rasgada até ao chão com peitoril saliente. Saibro: Areia grossa, encontrada em jazidas próprias, de cor avermelhada ou amarelo-escura. Pode ser usada na composição de argamassas. Sapatas: Parte mais larga e inferior do alicerce. Há dois tipos básicos: a isolada e a corrida. A primeira é um elemento de concreto de forma piramidal construído nos pontos que recebem a carga dos pilares. Como ficam isoladas, essas sapatas são interligadas pelo baldrame. Já a sapata corrida é uma pequena laje armada colocada ao longo da alvenaria que recebe o peso das paredes, distribuindo-o por uma faixa maior de terreno. Ambos os elementos são indicados para a composição de fundações assentes em terrenos firmes. Sarrafo: Ripa de madeira, com largura entre 5 e 20 centímetros e espessura entre 0.5 e 2.5 centímetros. Seixo rolado: Pedra de formato arredondado e superfície lisa, características dadas pelas águas dos rios, de onde é retirada. Existem também seixos obtidos artificialmente, rolados em máquinas. Soleira: A parte inferior do vão da porta no solo. Também designa o remate na mudança de acabamento de pisos, mantendo o mesmo nível, e nas portas externas, formando um degrau na parte de fora. Soalho: Piso de madeira de tábuas corridas. Sótão: Divisão que surge dos desníveis do telhado no último pavimento de uma construção. Tapume: Vedação provisória feita de tábuas que separa a obra da rua. Terça: Viga de madeira que sustenta os caibros do telhado. Peça paralela à cumeeira e ao frechal. Terraço: Cobertura plana. Galeria descoberta. Espaço aberto ao nível do solo ou em balanço. Tesoura: Armação de madeira triangular, usada em telhados que cobrem grandes vãos, sem o auxílio de paredes internas. Tirante: Viga horizontal (tensor) que, nas tesouras, está sujeita aos esforços de tração. Barra de ferro, cabo de aço ou qualquer outro elemento que se presta aos esforços de tração. Traço: Especificamente em relação a misturas compostas de cimento Portland ou outro tipo de aglomerante, é a forma de exprimir a proporção entre os componentes dessas misturas. Treliza: Armação formada pelo cruzamento de ripas de madeira. Quando tem função

estrutural, chama-se viga treliça e pode ser de madeira, metal ou alumínio. Vala: Escavação estreita e longa feita no solo para escoar águas residuais ou pluviais e também para a execução de baldrame e de instalações hidráulicas ou elétricas. Vão: Abertura ou rasgo numa parede para a colocação de janelas ou portas. Viga: Elemento estrutural de madeira, ferro ou concreto armado responsável pela sustentação das lajes. A viga transfere o peso das lajes e dos demais elementos (paredes, portas, etc.) para as colunas. Vigota: Pequena viga. Vitrificado: Material que assume a aparência do vidro. Muitas vezes, resulta da aplicação de uma camada de vidro sobre outro material. Zarcão: Subproduto do chumbo, de cor alaranjada. Evita a ferrugem. Zincado: Material que foi revestido de zinco. O revestimento de chapas de ferro dá origem às telhas de zinco usadas em coberturas ou telhados quase planos, com pouca inclinação.

## 22. Dicas de 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 com respeito a estacionamento, facilidade de agendamento de horário, cumprimento de horário, etc.;
- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos ofertados, contato telefônico lembrando de prazos para realização de manutenção preventiva;
- A presença do proprietário em tempo integral é fundamental para o sucesso do empreendimento;
- Dimensionar o conjunto de serviços da empresa de serviços de pequenas obras para construção civil com base em dados do mercado potencial;
- O empreendedor deve ser criativo e ousado validando conceitos de comunicação inovadores, de forma que consiga manter o empreendimento em evidência no mercado e diante dos consumidores atuais e potenciais.

## 23. Características Específicas do Empreendedor

É aconselhável uma auto-análise 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 administrar todas as áreas internas da empresa;

- Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos;
- Ter visão clara de onde quer chegar;
- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa;
- Ser persistentes e não desistir dos seus objetivos;
- Manter o foco definido para a atividade empresarial;
- Ter coragem para assumir riscos calculados;
- Estar sempre disposto a inovar e promover mudanças;
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;
- Ter habilidade para liderar a equipe de profissionais da empresa de serviços de pequenas obras para construção civil;
- Ter conhecimento específico do segmento de construção civil;
- Capacidade de treinar, orientar, motivar e premiar sua equipe;
- Capacidade administrativa, financeira e contábil para dimensionar o estoque do material de construção, negociar preços e prazos, realizar compras, pagar fornecedores e gerenciar demais recursos alocados ao empreendimento.

## 24. Bibliografia Complementar

AIUB, George Wilson et al. Plano de Negócios: serviços. 2. ed. Porto Alegre: SEBRAE, 2000. ANDRADE, Patrícia Carlos de. Oriente-se: guia de profissões e mercado de trabalho. Rio de Janeiro: Ed. Oriente-se, 2000. BARBOSA, Mônica de Barros; LIMA, Carlos Eduardo de. A Cartilha do Ponto Comercial: Como escolher o lugar certo para o sucesso do seu negócio. São Paulo: Clio Editora, 2004. BIRLEY, Sue; MUZYKA, Daniel F. Dominando os Desafios do Empreendedor. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2004. COSTA, Nelson Pereira. Marketing para Empreendedores: um guia para montar e manter um negócio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003. DAUD, Miguel; RABELLO, Walter. Marketing de Varejo: Como incrementar resultados com a prestação de Serviços. São Paulo: Artmed Editora, 2006. DOLABELA, Fernando. O Segredo de Luisa. 14. ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999. KOTLER, Philip. Administração de Marketing: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000. PARENTE, Juracy. Varejo no Brasil. São Paulo: Ed Atlas, 2000. RATTO, LUIZ. Comercio – Um Mundo de Negócios. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2004. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE. Empreiteira – Série Ponto de partida. Belo Horizonte. Ed. SEBRAE-MG, 1992. SILVA, José Pereira. Análise Financeira das Empresas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.  
<http://www.sinduscondf.org.br/portal/imagensUpload/9669F9417CE81180.pdf>

<http://www.busca.sebrae.com.br/search?btnG.x=0&btnG.y=0&btnG=Pes>



<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>

## 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 na web:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/fundo-de-aval-do-sebrae-oferece-garantia-para-ospequenos-negocios,ac58742e7e294410VgnVCM2000003c74010aRCRD>

## 26. Planejamento Financeiro

É de vital importância para qualquer negócio a elaboração de um planejamento financeiro, pois ele é uma das ferramentas para o crescimento do seu negócio.

O primeiro passo do planejamento financeiro é fazer um orçamento anual. Faça uma estimativa do **quanto irá receber e gastar**, com base no seu histórico ou expectativa futura. Seja realista e sempre dê preferência para um cenário mais pessimista. Afinal de contas, o mercado está cercado de mudanças e incertezas.

Mesmo se você já for um empreendedor experiente terá que pensar na organização do fluxo de caixa, na necessidade do capital de giro, os processos das contas a pagar e a receber, entre outros. Comece registrando tudo o que você pretende ganhar ao longo de um período, depois elabore um plano de vendas refletindo quais suas fontes de receita, seu modelo de precificação, seus canais de distribuição, etc.

Após a etapa das receitas, faça a mesma coisa com as despesas. Planeje tudo o que você vai gastar ao longo de um período. Além dos gastos mensais - recorrentes (ex. salários, aluguel, fornecedores, energia), inclua gastos eventuais (ex. manutenção) ou que reflitam a necessidade de novos investimentos que serão necessários uma novo patamar da empresa (ex. ampliação de espaço, aquisição de maquinário, etc). Cada tipo de negócio tem suas características individuais e tudo isso influencia no planejamento.

O acompanhamento e registro das contas a pagar e receber da empresa é importante para o pleno controle do capital e análise da saúde financeira. A atividade não é completa apenas com os lançamentos. Deve-se fazer o acompanhamento constante das entradas e despesas e compará-las com o planejamento realizado. Dessa maneira você pode rapidamente corrigir eventuais falhas e ou reforçar estratégias que estão dando resultados.

Existe no mercado softwares de gerenciamento que podem muito auxiliar no controle administrativo e financeiro gerando mais eficiência nos controles e produtividade

## 27. Produtos e Serviços - Sebrae

Aproveite 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 - <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>

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: <http://goo.gl/SD5GQ9>

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: <http://goo.gl/odLojT>

## 28. Sites Úteis

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

<http://www.sinduscondf.org.br/portal/>

